

**UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
DEPARTAMENTO DE FILOLOGÍA Y TRADUCCIÓN



**LOS ACTOS DE HABLA DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO**  
**EN ESPAÑOL PENINSULAR Y ÁRABE DIALECTAL**  
**EGIPCIO: ESTUDIO ANALÍTICO DE PRAGMÁTICA**  
**INTERCULTURAL**

**PROGRAMA DE DOCTORADO:**

**HISTORIA Y ESTUDIOS HUMANÍSTICOS: EUROPA, AMÉRICA,  
ARTE Y LENGUAS**

**TESIS DOCTORAL PRESENTADA POR:**

**HAGAR OMAR SABER AHMED**

Universidad Pablo de Olavide-Sevilla, 2014-2015

**DIRECTOR DE TESIS**

**PROF. DR. SAAD MOHAMED SAAD**

Sevilla, 2020



**LOS ACTOS DE HABLA DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO**  
**EN ESPAÑOL PENINSULAR Y ÁRABE DIALECTAL**  
**EGIPCIO: ESTUDIO ANALÍTICO DE PRAGMÁTICA**  
**INTERCULTURAL**



## DEDICATORIA

---

**Al latido de mi vida... mis padres**

**إهداء**

**إلى نبض حياتي... والدي**



## AGRADECIMIENTOS

---

Antes de todo, agradezco a Dios por darme la fuerza, la voluntad y la persistencia para llevar a cabo este trabajo y por bendecirme con gente de gran corazón que me han acompañado en este camino.

En primer lugar, me gustaría expresar mis sinceros agradecimientos a la universidad de Pablo de Olavide y en especial al director de esta tesis doctoral, el Pro. Dr. Saad Mohamed Saad Helal, por la confianza que me ha ofrecido, por sus recomendaciones, por la dedicación y el apoyo que ha brindado a este trabajo en todo momento.

Asimismo, agradezco a la universidad de El Cairo en Egipto y en particular a la Dra. Manar Abd el Moaz por su ayuda y colaboración durante mi estancia de investigación en el departamento de Lengua y Literatura Hispánicas de esta universidad.

Por su colaboración en mis juegos de rol, quiero dar las gracias también a Khadiga, Laila y David por su tiempo y esfuerzo en hacer las entrevistas con los sujetos. Además, aprovecho la oportunidad para agradecer a cada uno de estos informantes que participaron en este trabajo.

Vivir en el extranjero, fuera de tu país y lejos de tu familia, nunca ha sido un camino pavimentado. Pero Dios me ha rodeado de unos amigos maravillosos que fueron como una familia para mí en España y que me llenaron de energía positiva y amor en mis momentos difíciles. Muchas gracias a Romina, Zaida, Miguel, Ibrahím, Mouna y Tonita por ser como son. No puedo olvidar al doctor Gamal Abd El Karim y a mi mejor amigo Walid Daoudi que siempre me llamaban sin cansancio para preguntar cómo estoy llevando mis estudios.

Finalmente, agradezco a las personas más importantes de mi vida: mis padres, Omar Abdulgalil y Amira Abdullah, mis hermanas, Sara y Khadiga y mi sobrina, la luz de mis ojos, Talya, por ser la mejor familia que se puede tener y por prestarme apoyo, solidaridad, comprensión y fuerza constantes para terminar esta investigación. Sin su amor, esta tesis nunca habría sido escrita y, por esto, este trabajo es también suyo.





# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>III</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>21</b>
1.1. La teoría de los actos de habla .....	22
1.2. La competencia comunicativa.....	28
1.3. La competencia pragmática.....	33
1.4. La transferencia pragmática .....	35
1.5. La cortesía verbal .....	36
1.5.1. El desarrollo de la cortesía .....	38
1.6. Estudios anteriores en relación con los actos de habla.....	49
1.6.1. Investigaciones anteriores sobre la aceptación.....	49
1.6.2. Investigaciones sobre el rechazo .....	49
<b>2. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>67</b>
2.1. Introducción .....	68
2.2. Métodos de recogida de los datos en los estudios pragmáticos.....	69
2.2.1. La observación etnográfica: .....	69
2.2.2. El cuestionario para completar el discurso (Discourse completion test).....	70
2.2.3. El Juego de Rol .....	72
2.3. Procedimiento metodológico del presente trabajo .....	74
2.3.1. Participantes .....	74
2.3.1.1. Los participantes españoles .....	74
2.3.1.2. Los participantes egipcios .....	75
2.3.2. Instrumento de investigación .....	76
2.3.2.1. Juego de rol .....	76
2.3.2.2. Diseño del juego de rol.....	77

2. 5. Análisis de los datos del presente estudio .....	90
2. 5. 1 El análisis cuantitativo .....	91
2. 5. 2. El análisis cualitativo .....	91
2. 6. Transcripción de los datos.....	95
2. 7. Codificación de los datos .....	96
2. 7. 1. La aceptación.....	97
2.7.2. El rechazo.....	106
<b>3. EL ACTO DE HABLA DE ACEPTACIÓN .....</b>	<b>117</b>
<u>3.1. Introducción.....</u>	<u>118</u>
<u>3.2. Análisis cuantitativo de la aceptación .....</u>	<u>119</u>
3.2.1. Número total de palabras.....	120
3.2.2. Número de turnos .....	123
3.2.3. Número de estrategias usadas en los juegos de rol.....	126
3.3.. Análisis cualitativo de las situaciones de aceptación .....	169
3.3.1. Juego de rol número 2 (Oferta de dinero) .....	169
3.3.2. Juego de rol número 4 (petición de viaje urgente) .....	173
4.3.3. Juego de rol número 6 (oferta de sustitución) .....	176
3.3.4. Juego de rol número 8 (la petición de salir antes del trabajo) .....	178
3.3.5. Juego de rol número 10 (petición de recogida del aeropuerto) .....	181
3.3.6. Juego de rol número 12 (ofrecer un regalo) .....	183
<b>4. EL ACTO DE HABLA DE RECHAZO .....</b>	<b>189</b>
4.1. Introducción .....	190
4.2. Análisis cuantitativo del rechazo.....	191
4.2.1. Número total de palabras.....	192
4.2.2. Número de turnos .....	195
4.2.3. Número de estrategias usadas en los juegos de rol.....	197
4.3. Análisis cualitativo de las situaciones de rechazo.....	238
4.3.1. El juego de rol número 1 (Petición de trabajar durante el fin de semana) .....	238
4.3.2. El juego de rol número 3 (Oferta para llevar al interlocutor a casa en coche) .....	241
4.3.3. El juego de rol número 5 (Petición de asistencia a una boda) .....	243
4.3.4. El juego de rol número 7 (oferta de un paquete de viaje) .....	246

4.3.5. El juego de rol número 9 (ofrecer un postre) .....	249
4.3.6. El juego de rol número 11 (Petición de préstamo de un portátil).....	251
<b>5. CONCLUSIONES E IMPLICACIONES PEDAGÓGICAS.....</b>	<b>257</b>
<b>6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>275</b>
<b>Apéndice I: Cuestionario de antecedentes (versión española).....</b>	<b>291</b>
<b>Apéndice II: Cuestionario de antecedentes (versión árabe) .....</b>	<b>293</b>
<b>Apéndice III: Evaluación (versión española) .....</b>	<b>295</b>
<b>Apéndice IV: Evaluación (versión árabe) .....</b>	<b>296</b>
<b>Apéndice V: Juegos de rol (versión española) .....</b>	<b>297</b>
<b>Apéndice VI: Juego de rol (versión árabe).....</b>	<b>301</b>
<b>Apéndice VII: Transcripciones de las conversaciones en español .....</b>	<b>304</b>
<b>Apéndice VIII: Transcripciones de las conversaciones en árabe.....</b>	<b>364</b>

## ***ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS***

---

### ***TABLAS***

Tabla 1. Estudios anteriores de rechazo .....	56
Tabla 2. Presentación de los informantes españoles .....	75
Tabla 3. Presentación de los informantes egipcios.....	76
Tabla 4. Situaciones del juego de rol de la aceptación.....	79
Tabla 5. Situaciones del juego de rol del rechazo .....	80
Tabla 6. Los juegos de rol de la aceptación, clasificados según los parámetros relacionados con el poder y la distancia.....	80
Tabla 7. Los juegos de rol del rechazo, clasificados según los parámetros relacionados con el poder y la distancia.....	81
Tabla 8. Signos de transcripción de datos .....	96
Tabla 9. Códigos de aceptación.....	99
Tabla 10. Códigos de rechazo .....	108
Tabla 11. Número total de palabras y variación individual en las situaciones de aceptación...	121
Tabla 12. Los juegos de rol ordenados según el número total de palabras empleadas .....	122
Tabla 13. Los juegos de rol ordenados según el número total de turnos de palabra realizados	124
Tabla 14. Uso de las distintas fórmulas relacionadas con la aceptación .....	127
Tabla 15. Número total de estrategias usadas por cada uno de los dos grupos .....	129
Tabla 16. Las estrategias utilizadas en las dos muestras, ordenadas según su frecuencia de uso .....	132
Tabla 17. estrategias de adjunto más empleadas en las dos muestras, ordenadas según su frecuencia de uso .....	135
Tabla 18. Las estrategias indirectas más empleadas por ambos grupos en el juego de rol número 2, ordenadas según su frecuencia de uso .....	139
Tabla 19. Las cinco estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 4.....	143
Tabla 20. Las estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 6..	147
Tabla 21. Las estrategias indirectas más usadas en el juego de rol número 8.....	151
Tabla 22. Las estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 10	155
Tabla 23. Las estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 12	158

Tabla 24. Frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con los distintos juegos de rol .....	161
Tabla 25. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con los juegos de rol .....	164
Tabla 26. Frecuencia de uso de las fórmulas de adjunto en relación con los distintos juegos de rol .....	167
Tabla 27. Número total de palabras y variación individual en las situaciones de rechazo .....	193
Tabla 28. Los juegos de rol ordenados según el número total de palabras empleadas .....	193
Tabla 29. Los juegos de rol ordenados según el número total de turnos de palabra realizados	196
Tabla 30. Uso de las distintas fórmulas semánticas del rechazo .....	198
Tabla 31. Número total de estrategias usadas por cada uno de los dos grupos .....	201
Tabla 32. Las estrategias indirectas más utilizadas en las dos muestras de rechazo, ordenadas según su frecuencia de uso .....	202
Tabla 33. Las estrategias de adjunto utilizadas en las dos muestras de rechazo, ordenadas según su frecuencia de uso .....	205
Tabla 34. Las estrategias indirectas más empleadas por ambos grupos en el juego de rol número 1, ordenadas según su frecuencia de uso .....	208
Tabla 35. Las cinco estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 3 .....	212
Tabla 36. Las estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 5 ..	216
Tabla 37. Las estrategias indirectas más usadas en el juego de rol número 7 .....	219
Tabla 38. Las estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 9 ..	223
Tabla 39. Las estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 11	227
Tabla 40. Frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con los distintos juegos de rol .....	229
Tabla 41. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con los juegos de rol .....	233
Tabla 42. Distribución de las fórmulas de adjunto en relación con los juegos de rol .....	235

## **FIGURAS**

Figura 1. Componentes de la competencia lingüística (Bachman 1990: 85). .....	31
Figura 2. Las posibles estrategias para realizar ACIs (según Brown y Levinson 1987:69).....	48
Figura 3. Número total de palabras empleadas en relación con los parámetros de poder y distancia.....	122
Figura 4. Número total de palabras empleadas en relación con el tipo de aceptación formulada .....	123
Figura 5. Número total de turnos de palabra producidos en cada uno de los diferentes juegos de rol .....	124
Figura 6. Número total de turnos de palabra producidos en relación con los parámetros de poder y distancia.....	125
Figura 7. Número total de turnos de palabra producidos en relación con el tipo de aceptación formulada .....	126
Figura 8. Porcentaje de uso de las distintas fórmulas semánticas de la aceptación .....	128
Figura 9. Frecuencia de uso de las estrategias directas en los dos grupos .....	131
Figura 10. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas de aceptación empleadas en las dos muestras.....	134
Figura 11. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en las dos muestras .....	136
Figura 12. Frecuencia de uso de las fórmulas semánticas utilizadas por cada grupo en el juego de rol número 2 .....	137
Figura 13. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 2 .....	138
Figura 14. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 2 .....	140
Figura 15. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 2.....	141
Figura 16. Uso de las fórmulas semánticas relacionadas con el juego de rol número 4 en las dos muestras.....	142
Figura 17. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 4 .....	142
Figura 18. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas en el juego de rol número 4 .....	144
Figura 19. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 4 .....	145
Figura 20. El uso de las fórmulas semánticas empleadas por cada grupo en el juego de rol número 6.....	146
Figura 21. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 6 .....	146
Figura 22. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 6 .....	148

---

Figura 23. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 6.....	149
Figura 24. Frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas empleadas en el juego de rol número 8.....	149
Figura 25. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 8 .....	150
Figura 26. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas en el juego de rol número 8 .....	152
Figura 27. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 8 .....	153
Figura 28. Frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas en el juego de rol número 10 .....	154
Figura 29. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 10 .....	154
Figura 30. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 10.....	156
Figura 31. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 10 .....	156
Figura 32. Frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas empleadas en el juego de rol número 12.....	157
Figura 33.. Frecuencia de uso de las estrategias directas empleadas en el juego de rol número 12 .....	158
Figura 34. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 12.....	159
Figura 35. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 12.....	160
Figura 36. Frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con los parámetros de poder y distancia.....	162
Figura 37. Frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con el tipo de aceptación formulada .....	163
Figura 38. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con los parámetros de poder y distancia.....	165
Figura 39. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con el tipo de aceptación formulada .....	166
Figura 40. Frecuencia de uso de las fórmulas de adjunto en relación con los parámetros de poder y distancia.....	167
Figura 41. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con el tipo de aceptación formulada .....	168
Figura 42. Número total de palabras empleadas en relación con los parámetros de poder y distancia.....	194
Figura 43. Número total de palabras empleadas en relación con el tipo de rechazo formulado	195

---

Figura 44. Número total de turnos de palabra producidos en relación con los parámetros de poder y distancia. ....	196
Figura 45. Número total de turnos de palabra producidos en relación con el tipo de rechazo formulado .....	197
Figura 46. Porcentaje de uso de las distintas fórmulas relacionadas con el rechazo.....	199
Figura 47. Frecuencia de uso de las estrategias directas en los dos grupos .....	201
Figura 48. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en las dos muestras .....	204
Figura 49. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en las dos muestras .....	205
Figura 50. Frecuencia de uso de las fórmulas semánticas utilizadas por cada grupo en el juego de rol número 1 .....	206
Figura 51. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 1 .....	207
Figura 52. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 1 .....	209
Figura 53. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 1 .....	210
Figura 54. Uso de las fórmulas semánticas relacionadas con el juego de rol número 3 en las dos muestras.....	211
Figura 55. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 3 .....	211
Figura 56. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas en el juego de rol número 3 .....	213
Figura 57. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 3 .....	214
Figura 58. Frecuencia de uso de las fórmulas semánticas empleadas en el juego de rol número 5 .....	214
Figura 59. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 5 .....	215
Figura 60. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 5 .....	216
Figura 61. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 5.....	217
Figura 62. Frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas empleadas en el juego de rol número 7.....	218
Figura 63. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 7 .....	218
Figura 64. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 7 .....	220
Figura 65. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 7 .....	221
Figura 66. Frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas en el juego de rol número 9 .....	221
Figura 67. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 9 .....	222



Figura 68. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 9 .....	224
Figura 69. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 9 .....	225
Figura 70. Frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas empleadas en el juego de rol número 11 .....	226
Figura 71. Frecuencia de uso de las estrategias directas empleadas en el juego de rol número 11 .....	226
Figura 72. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 11 .....	228
Figura 73. Frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con los parámetros de poder y distancia .....	231
Figura 74. Frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con el tipo de rechazo formulado .....	232
Figura 75. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con los parámetros de poder y distancia .....	234
Figura 76. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con el tipo de rechazo formulado .....	235
Figura 77. Frecuencia de uso de las fórmulas de adjunto en relación con los parámetros de poder y distancia .....	236
Figura 78. Frecuencia de uso de las fórmulas de adjunto en relación con el tipo de rechazo formulado .....	237



## RESUMEN

---

Aprender un idioma extranjero ha sido una necesidad en la vida del ser humano desde siempre. Actualmente, este menester se ha convertido en una obligación por causa de la globalización y la avanzada tecnología, que han acercado mucho a los distintos lugares del mundo, transformándolo en un país enorme. Como consecuencia, los métodos de enseñanza de lenguas extranjeras han estado desarrollándose para adaptarse a las nuevas necesidades del hombre. Hasta los años veinte del pasado siglo, los profesores de idiomas daban mucha importancia y dedicación a la enseñanza de los aspectos lingüísticos y la traducción. Pero a partir de la última década del siglo XX, los lingüistas e investigadores prestaron atención a la enseñanza de los aspectos culturales y pragmáticos, junto con los rasgos morfológicos, sintácticos, fonéticos y gramaticales, ya que se dieron cuenta de que la falta de conocimiento cultural puede causar la transferencia pragmática y, como resultado, la comunicación puede acabar fallando.

Una manera de disminuir esta transferencia e introducir el aspecto pragmático en las clases de idiomas extranjeros es enseñar a los alumnos cómo pueden realizar los distintos actos de habla usando la lengua meta. Actualmente, existen muchos estudios que han investigado la relación entre la formulación de diferentes actos de habla y la cortesía lingüística en nativos y no nativos de varios idiomas. A pesar de esto, durante nuestra búsqueda no hemos encontrado ningún trabajo que haya tratado aspectos pragmáticos relacionados con actos de habla en el español peninsular y en el árabe egipcio. Así pues, nos surgió la idea de tratar los actos de aceptación y rechazo en estas dos comunidades lingüísticas. Por otro lado, nuestra elección de estos actos de habla en concreto tiene dos justificaciones: en primer lugar, son actos que amenazan la imagen pública de los interlocutores implicados en una conversación, por lo que podrían ser causa de malentendidos entre los mismos. En segundo lugar, hemos querido estudiar en este mismo ámbito un acto que suponga una amenaza para la imagen del hablante, esto es, “la aceptación”, y otro que lo haga con respecto a la imagen del oyente, que es en este caso el “rechazo”.

Los instrumentos aplicados en la presente investigación son dos: a) un cuestionario de antecedentes que ha consistido en una serie de preguntas para recoger

datos sobre los participantes, como, por ejemplo, el género, la edad y la educación, y b) doce juegos de rol abiertos que evocan y estimulan la realización de los actos de aceptación y rechazo (con sendas tres peticiones y tres ofertas en cada caso). Veinte personas han actuado como informantes de estos juegos de rol, los cuales se han dividido en dos grupos, de cinco hombres y cinco mujeres cada uno. El primer grupo está formado por hablantes nativos del español peninsular y el segundo por hablantes nativos del árabe dialectal de Egipto.

De esta manera, esta investigación pretende estudiar la realización de la aceptación y del rechazo por parte de nativos españoles y egipcios en diferentes situaciones formales e informales. De igual manera, analiza el proceso de interacción para la producción de dichos actos. Podemos decir que nuestro estudio quiere dar respuesta a tres cuestiones: a) ¿hasta qué punto varía el proceso usado para la producción de los actos de habla de aceptación y rechazo en las dos culturas meta de este estudio?, b) ¿cuáles son las fórmulas semánticas más aplicadas para realizar estos dos actos de habla? y c) ¿cómo los españoles y los egipcios aceptan o rechazan cuando el emisor es de un estado social diferente?

El análisis de la aceptación y el rechazo revela que los españoles muestran una mayor tendencia hacia la verbosidad que los egipcios, ya que aquellos producen más palabras en ambos actos de habla que estos últimos. Sin embargo, los sujetos de Egipto tienden a negociar su respuesta más que los españoles, por lo cual hemos encontrado más turnos de palabra en el corpus egipcio que en el español.

Por otro lado, el trabajo concluye que las dos comunidades lingüísticas que aquí nos interesan, esto es, la española y la egipcia, se distinguen por tener una cultura de alto contexto, dado que tienden a negociar su respuesta teniendo en cuenta los sentimientos de su interlocutor. De esta manera, vemos que tanto los españoles como los egipcios se inclinan siempre más por el uso de las estrategias indirectas que las directas; esto se ha manifestado en la mayoría de las situaciones que forman parte de nuestro corpus.

A pesar de que los dos grupos coinciden en varios aspectos culturales, el estudio señala que existen algunas diferencias en el comportamiento de ambas comunidades lingüísticas en el momento de realizar los actos de aceptación y rechazo. Entre estas diferencias destacan: a) el uso repetitivo del imperativo como aceptación directa por

parte del grupo español. En cambio, el grupo egipcio intenta evitar el empleo de esta estrategia y b) el uso de la técnica de reprochar con más frecuencia por los españoles que los egipcios en las situaciones de rechazo.

Deseamos que el análisis de este corpus, los resultados que se obtienen y las conclusiones a las que se llega, sean una pequeña contribución al mundo de la pragmática intercultural. También esperamos que inspiren y animen a otros investigadores españoles y egipcios a llevar a cabo nuevos estudios relacionados con los diferentes actos de habla, arrojando luz sobre cómo podemos enseñarlos en las aulas de español y árabe como lenguas extranjeras.

لقد كان تعلم لغة أجنبية يشكل ضرورة في حياة الإنسان منذ قديم الأزل. أما في الوقت الحالي فأصبحت هذه الضرورة إلزاماً بسبب العولمة و التكنولوجيا المتقدمة، التي جعلت كل العالم دولة واحدة كبيرة. و نتيجة لذلك كانت أساليب تعليم اللغات الأجنبية في تطور مستمر؛ للتواكب مع احتياجات الإنسان الجديدة. و حتى العشرينيات من القرن الماضي كان الاهتمام الأكبر لمعلمي اللغات الأجنبية ينصب على تناول الجوانب اللغوية و الترجمة، و لكن بداية من العقد الأخير من القرن العشرين بدأ اللغويون و الباحثون يهتمون بتدريس الجوانب الثقافية و البرجماتية بجانب غيرها من المجالات اللغوية (الصوتية، و الصرفية، و النحوية، والدلالية)؛ لأنهم أدركوا أن افتقار العملية التعليمية للمعرفة الثقافية و البرجماتية يمكنه أن يؤدي إلى فشل عملية التواصل بسبب انتقال ثقافة اللغة الأم إلى اللغة الثانية.

و من طرق الحد من هذا الانتقال الثقافي و تقديم البرجماتية في فصول تعليم اللغات الأجنبية تدريس الطلاب كيفية إنجاز الأفعال الكلامية (*Speech Acts*) كما ينجزها أصحاب اللغة الأصليين. يوجد الآن الكثير من الأبحاث العلمية التي قارنت بين ناطقي اللغة الأصليين و متعلمي هذه اللغة في إنجاز الأفعال الكلامية المختلفة. و على الرغم من وجود كثير من الدراسات المعنية بهذا المجال في لغات كثيرة فإننا لم نجد أي بحث علمي قد تناول الجوانب البرجماتية للأفعال الكلامية بين الثقافتين الإسبانية و المصرية. ومن هنا جاءت فكرة دراسة كيفية صياغة كل من الإسبان و المصريين الأفعال الكلامية المتمثلة في القبول و الرفض، وكان اختيارنا لهذين النوعين من أفعال الكلام لسببين، أولاً: إنهما من الأفعال الكلامية التي تهدد الوجه العام للمتحدث و المستمع ( *Face threatening Acts*)؛ مما قد يؤدي إلى سوء الفهم، و بالتالي يؤدي إلى فشل عملية التواصل بينهما، وذلك في حالة صياغتهما بطريقة غير صحيحة، ثانياً: أردنا أن ندرس فعلاً كلامياً يشكل تهديداً أكبر للمتحدث، و يتمثل هذا في القبول، و آخر يشكل تهديداً أكبر للمستمع، وهذا يتمثل في الرفض.

أدوات البحث الأساسية المستخدمة أداتان: (أ) استبانة تشتمل على أسئلة عن معلومات أساسية للمشاركين، مثل: النوع، والعمر، و التعليم... (ب) اثنا عشر موقفاً تمثلياً مفتوحاً لتحفيز المشاركين على صياغة أفعال القبول أو الرفض. و قد شارك في هذه المواقف التمثيلية عشرون شخصاً، ينقسمون إلى مجموعتين كل مجموعة تتكون من خمسة رجال و خمس نساء. المجموعة الأولى تمثل متحدثي اللغة الإسبانية من شبه الجزيرة الإيبيرية، والمجموعة الثانية تمثل متحدثي اللغة العربية من مصر.

و بذلك فإن الهدف الرئيسي لهذا البحث يكمن في دراسة كيفية صياغة كل من الإسبان و المصريين للقبول أو الرفض في المواقف الرسمية و غير الرسمية، كذلك يهدف إلى تحليل الحوار المستخدم لإنجاز تلك الأفعال الكلامية. و بهذه الطريقة فإننا نسعى إلى إجابات عن ثلاثة أسئلة: (أ) إلى أي مدى تختلف عملية صياغة كل من القبول أو الرفض في الثقافتين الإسبانية و المصرية؟، (ب) ما هي الإستراتيجيات الأكثر استخداماً لإنجاز هذين الفعلين الكلاميين؟، (ج) كيف يقوم كل من الإسبان و المصريين بإنجاز القبول أو الرفض في حالة أن المستمع ينتمي إلى طبقة اجتماعية أخرى؟

أثبت تحليل مواقف القبول و الرفض أن الإسبان يميلون إلى الإسهاب في الكلام أكثر من المصريين؛ لأننا وجدنا أن عدد الكلمات المستعملة في المواقف التمثيلية الإسبانية أكثر من تلك المستعملة في المواقف التمثيلية

المصرية. بينما يميل المشاركون المصريون إلى مفاوضة قبولهم و رفضهم أكثر من الإسبان؛ إذ جادلوا و حاوروا مستمعهم بصورة أكبر.

من ناحية أخرى أكدت الدراسة أن المجتمعين اللغويين الإسباني و المصري يتميزان بثقافة عالية المحتوى ( *High context culture* ) ، إذ مال المشاركون من كلا البلدين إلى الرد بطريقة لطيفة آخذين في الاعتبار مشاعر المستمع. و قد فضلوا أن يعبروا عن قبولهم أو رفضهم مستخدمين الإستراتيجيات غير المباشرة أكثر من الإستراتيجيات المباشرة في معظم المواقف التي تم دراستها.

بالرغم من أن المجموعتين الأسبانية و المصرية قد اتفقتا في الكثير من الجوانب الثقافية فإن البحث يشير إلى وجود بعض الاختلافات في سلوك كلا المجتمعين اللغويين عند صياغة القبول أو الرفض. و من أهم هذه الاختلافات: أ) الاستعمال المتكرر لفعل الأمر من قبل الإسبان كصيغة للتعبير عن قبولهم المباشر، بينما حاول المصريون تجنب استعمال هذه الصيغة . ب) استعمال الإسبان أسلوب التأنيب عند الرفض بنسبة أكبر من المصريين.

نأمل أن يسهم هذا البحث بما توصل إليه من نتائج بقدر و لو يسير في دعم أبحاث عالم البرجماتية. و نأمل كذلك أن يكون سببا في إلهام و تشجيع باحثين إسبان و مصريين آخرين على القيام بدرسات ثقافية مشابهة، تتناول أفعالا كلامية أخرى، و تسهم بدورها في تقديم مادة علمية، يمكن استعمالها في فصول تعليم اللغة الإسبانية و اللغة العربية كلغتين أجنبيتين.

Learning a foreign language has always been a necessity for human life. Currently, this need has become compulsory due to globalization and the advance of technology, which brings people very close transforming the world into an unique, huge country. As a result, the methods of teaching foreign languages are constantly developing to adapt to the new needs of mankind. Until the 20s of the last century, the focus of language teachers was on teaching linguistic aspects and translation. But from the last decade of the 20th century, linguists and researchers started to pay attention to cultural and pragmatic aspects, along with morphological, syntactic, phonetic and grammatical features, as they realized that the lack of cultural knowledge can cause pragmatic transfer and, as a result, communication may end up failing.

One way to lessen this transfer and introducing pragmatic aspects into foreign language classes is by teaching students how to perform various speech acts using the target language. Currently, there are many studies which have explored the relationship between the formulation of different speech acts and linguistic politeness in native and non-native speakers of various languages. Despite this, during our research we have not found any work that studied pragmatic aspects related to speech acts in Peninsular Spanish and Egyptian Arabic. Thus, we came up with the idea of dealing with acts of acceptance and refusal in these two language communities. On the other hand, our choice of these specific speech acts has two justifications: first, they are acts that threaten the public face of the interlocutors involved in a conversation, and therefore could be the cause of misunderstandings between them. Secondly, related to that, we intended to study an act that poses a threat to the face of the speaker, "acceptance", and one that threatens the face of the listener, "refusal".

The tools applied in this research are two: a) a background questionnaire that consists of a series of questions to collect data on participants, such as gender, age and education, and b) twelve open-ended role plays that evoke and stimulate the realization of the acts of acceptance and refusal (with three requests and three offers in each case). Twenty people have acted as participants in these role plays, which have been divided into two groups, each formed by five men and five women. The first group is made up of native speakers of Peninsular Spanish and the second by native speakers of Egyptian Arabic.



In this way, the research aims to study the acceptance and refusal performed by Spanish and Egyptian native speakers in different formal and informal situations. Similarly, it analyzes the interaction process to produce said acts. We can say that our study seeks to respond three questions: a) to what extent does the process used to produce speech acts of acceptance and refusal vary in the two target cultures of this study?, b) what are the semantic formulas more often applied to perform these two speech acts?, and c) how the Spanish and the Egyptians accept or refuse when the speaker belongs to a different social status?

The analysis of acceptance and refusal reveals that the Spanish speakers show a greater tendency towards verbosity than the Egyptians, since Spanish produce more words in both speech acts than the latter. However, the participants from Egypt tend to negotiate their answers more than the Spanish, so we have found more speaking turns in the Egyptian corpus than in the Spanish one.

On the other hand, the research concludes that the two linguistic communities relevant to us, the Spanish and the Egyptian, distinguish themselves by having a high-context culture, since they tend to negotiate their response taking into consideration the feelings of their interlocutor. In this way, we see that both the Spanish and the Egyptians are always more inclined to use indirect strategies rather than a direct approach. This has become apparent in most of the situations that are part of our corpus.

Despite the fact that the two groups share various cultural aspects, the study points out that there are some differences in the behavior of both linguistic communities when performing the acceptance and refusal acts. These differences include: a) the constant use of the imperative for direct acceptance by the Spanish group. Instead, the Egyptian group tries to avoid using this strategy; and b) Spanish speakers use reproaching techniques more frequently than the Egyptians in situations of refusal.

We hope that the analysis of this corpus, the results obtained and the conclusions reached may serve as a small contribution to the world of intercultural pragmatics. We also hope that they will inspire and encourage other Spanish and Egyptian researchers to carry out new studies related to different speech acts, therefore finding useful new resources for the teaching of Spanish and Arabic as foreign languages.



## INTRODUCCIÓN

Dedicamos la presente sección de nuestra tesis a la introducción. Al principio haremos un breve planteamiento del problema. Después, expondremos los objetivos que deseamos conseguir, seguidos por la justificación de nuestro estudio. A continuación, hablaremos de las limitaciones de nuestra investigación y, por último, presentaremos la organización del trabajo.

## **Planteamiento del problema**

Los seres humanos no se caracterizan solamente por sus diferentes rasgos físicos, sino también por sus idiomas y culturas distintas. El uso de la segunda lengua ha sido importante a lo largo del tiempo. Los historiadores aseguran que, desde hace muchísimo tiempo, entre los seres primitivos ya había diferencias relacionadas con la lengua, si se movía de una tribu a otra. Los orígenes de la enseñanza moderna de idiomas se encuentran en el estudio del latín en el siglo XVI. El ser humano necesitaba aprender otras lenguas por motivos de religión, comercio o incluso para defenderse ante sus enemigos. A lo largo de la historia, los métodos de la enseñanza de idiomas han estado desarrollándose siempre para adaptarse a las necesidades del hombre.

Hasta los años veinte del pasado siglo, los profesores de idiomas daban mucha importancia y dedicación a la enseñanza de los aspectos lingüísticos y la traducción. Es decir, para ellos una lengua era un conjunto de rasgos morfológicos, sintácticos, fonéticos y gramaticales. Pero a partir de la última década del siglo XX, los lingüistas e investigadores empezaron a prestar atención a otros aspectos que influyen en la creación del texto y del discurso, ya que comenzaron a estudiar el uso de los enunciados dentro del contexto, y atendiendo a las diferentes culturas:

La habilidad de utilizar la lengua con corrección en una variedad de situaciones determinadas socialmente es una parte tan central de la competencia lingüística como la habilidad de producir oraciones gramaticalmente correctas (Lyons 1970: 287).

Campbell y Wales también insistieron en la idea de que la gramaticalidad de las oraciones no es suficiente, puesto que dominar un idioma implica “la habilidad de

producir o comprender enunciados que no son tanto gramaticales sino, algo más importante, apropiados al contexto en el que tienen lugar” (Campbell y Wales, 1970: 247).

De igual manera, Díaz Pérez (2003) explica la importancia de los factores socioculturales en los siguientes términos:

Dentro del ámbito de la comunicación, se está haciendo sentir cada vez con mayor intensidad la creciente importancia de la comunicación interétnica o intercultural en nuestra sociedad moderna. Además del aprendizaje de idiomas extranjeros, este tipo de comunicación requiere que se preste atención a los estilos específicos de comunicación asociados a la lengua y culturas específicas (Díaz Pérez 2003:20).

Nuestro trabajo pretende estudiar la teoría de los actos de habla. Esta teoría fue creada por Austin en (1962). Este autor explica que las palabras no son solamente unos sonidos, sino que se usan también para hacer cosas. Por ejemplo, cuando se dice una frase como “vete de aquí”, el hablante no está solamente produciendo un enunciado en español, sino que está realizando un acto de mandato.

Han surgido muchas teorías para estudiar los actos de habla. En este sentido, Nader Morkus (2009:1) afirma que:

In the field of speech act research, a number of theories and concepts have formed the theoretical framework for the empirical investigation of speech acts cross-culturally. The work of language philosophers such as Austin (1962) and Searle (1975) has formed the basis of our understanding of speech acts. Other important concepts and theories include communicative competence (Canale y Swain, 1980; Hymes, 1974), pragmatic competence (Leech, 1983; Thomas, 1983), theories of politeness (Brown y Levinson, 1987), and to some extent theories of culture and intercultural communication (Hofstede, 1980, 1991; Triandis, 1995).

La producción de los actos de habla resulta difícil para los estudiantes de segunda lengua, porque, probablemente, estos estudiantes, especialmente aquellos que tienen un nivel inicial, no conozcan las fórmulas culturales que regulan la comunicación en la lengua meta. De tal manera, pueden cometer fallos pragmáticos que impiden la comunicación deseada. Los lingüistas explican que el mal entendimiento ocurre porque los aprendices intentan, normalmente, recurrir a lo que saben que es apropiado en su idioma materno, pensando que lo pueden generalizar y aplicar también en el caso de la lengua meta. Pero en realidad los idiomas son ambiguos. Es decir, la misma frase o las mismas palabras pueden tener dos o más significados totalmente diferentes, dependiendo en ello de la interpretación del interlocutor. No cabe dudar de que este fenómeno podría suceder con más frecuencia cuando los dos interlocutores pertenecen a dos culturas diferentes. En palabras de Scollon y Scollon (1983):

When we say that language is always ambiguous, what we mean is that we can never fully control the meanings of the things we say and write. The meanings we exchange by speaking and by writing are not given in the words and sentences alone but are also constructed partly out of what our listeners and our readers interpret them to mean. To put this quite another way, meaning language is jointly constructed by the participants in communication (Scollon y Scollon 1983: 7).

Aplicando un ejemplo sobre la observación de Scollon y Scollon en la cultura egipcia y la española, podemos ver que una expresión como “viejo verde” puede tener en español un significado totalmente distinto al que tiene en árabe egipcio, puesto que en España puede representar un aspecto negativo de las personas, al tener el sentido de “persona mayor a la que le gustan las chicas jóvenes”. A su vez, en Egipto esta misma expresión puede describir a una persona inocente y sin experiencia, lo cual podría ser considerado en ocasiones como un aspecto positivo en la cultura egipcia. Así pues, diciendo esta frase a un español puede resultar muy desagradable. A contrario de un egipcio que se la va a agradar.

Este tipo de mala interpretación se puede evitar o minimizar, si los aprendices alcanzan no solamente un buen nivel lingüístico sino también una competencia pragmática superior. Blum-Kulka y Kasper (1989) aseguran que adquirir competencia pragmática comprende varias subtarefas, como el aprendizaje de nuevas categorías de actos de habla, nuevas distribuciones contextuales de los actos de habla (como cuándo

agradecer, a quién y para qué), nuevos procedimientos y medios para la realización del acto de habla o el funcionamiento de los principios de cortesía en la cultura de la lengua meta.

De igual manera, Takahashi y Beebe (1993) observaron que la enseñanza de estos aspectos pragmáticos puede disminuir el mal entendimiento y contribuir a minimizar los estereotipos culturales.

Por otro lado, hay otros motivos para investigar los actos de habla. Olshtain y Blum-Kulka (1986) explican que los estudios empíricos relacionados con los actos de habla pueden proporcionar una mejor comprensión de cómo la comunicación humana se lleva a cabo mediante el uso de un comportamiento lingüístico. Igualmente, Morkus (2009) confirma que uno de los objetivos más destacados de los estudios interculturales es su descripción de las similitudes y diferencias cuando las interacciones comunicativas se realizan bajo circunstancias parecidas en diferentes idiomas y culturas.

Teniendo en cuenta todos estos objetivos alcanzados a través de la investigación en el campo de los actos de habla, los lingüistas empezaron a enfocar su estudio desde diferentes perspectivas. Así, Gass y Houck (1999) señalan que:

In general, research has focused on 1) the realization of a speech act within a given language, 2) the realization of a particular speech act across languages, or 3) the production (or, occasionally recognition) of a particular speech act in a language by non-native speakers of that language (Gass y Houck 1990:1).

De igual manera, Morkus cree que los estudios de actos de habla se pueden subdividir en cuatro subcategorías:

- 1- Estudios descriptivos: centrados en describir las estrategias usadas por los aprendices y comprarlas con aquellas utilizadas por los nativos. La palabra estrategia se refiere a las fórmulas semánticas aplicadas para formar un acto de habla en concreto. Por ejemplo, Díaz Pérez (2003) estudió los actos de habla de la petición, la disculpa, el agradecimiento y la queja producidos por estudiantes

españoles de inglés británico. Después comparó la realización de dichos actos con la de los hablantes nativos del español peninsular e inglés británico.

- 2- Estudios basados en la instrucción: Estudian el efecto de las instrucciones en el desarrollo de la competencia pragmática sobre los aprendices. Por ejemplo, Rueda (2004) investigó si las instrucciones pragmáticas del español pueden afectar a los estudiantes colombianos de inglés a la hora de producir los actos de habla de la petición, la disculpa o los cumplidos de una manera apropiada. También estudió si la influencia de dichas instrucciones se mantenía en la memoria de los alumnos con el paso del tiempo.
- 3- Estudios sobre la influencia de estudiar en el extranjero: Este tipo de investigaciones necesita un tiempo largo, ya que estudia el efecto que pueden tener los programas de aprendizaje de un idioma en el extranjero sobre la adquisición de la competencia pragmática. Por ejemplo, Wurga y Scholmberger (2007) investigaron la influencia de la inmersión en la comunidad de la lengua meta sobre el desarrollo de la competencia pragmática. Ellos estudiaron la habilidad pragmática de producir el acto de habla de pedir disculpas por parte de alumnos austriacos de francés que tuvieron una estancia de estudios de diez meses en la universidad de Quebec en Monterreal, Canadá.
- 4- Estudios de Interlengua en línea: Este tipo de estudios investiga cómo los aprendices de segunda lengua realizan los actos de habla en línea. Por ejemplo, Chen (2004) investigó cómo los alumnos taiwaneses comunicaron el significado con éxito en su correspondencia por correo electrónico con gente de Estados Unidos.

En cuanto a los métodos utilizados para la recogida de datos en los estudios de actos de habla, encontramos que la técnica más aplicada es la del cuestionario para completar el discurso (Discourse completion test), que fue introducida por primera vez por Blum-Kulka en 1982. En segundo lugar, los investigadores usan los juegos de rol para extraer los datos de sus informantes. En nuestro trabajo hemos aplicado este segundo método. Posteriormente en el capítulo 3, explicaremos detalladamente ambas técnicas.

En cuanto al análisis de los datos, podemos afirmar que normalmente en los estudios relacionados con los actos de habla los investigadores tienden a realizar dos



tipos de análisis: uno de carácter cuantitativo, que consiste en contar las fórmulas semánticas utilizadas por los informantes, y el otro es cualitativo, que se puede aplicar más bien en los estudios basados en el juego de rol. Este tipo de análisis tiene como objetivo investigar el proceso de realización de los actos de habla. En la presente investigación, hemos aplicado ambos tipos de análisis, tal como se refleja en los capítulos 4 y 5.

## Objetivo

El objetivo general de nuestra tesis es investigar los actos de habla que acabamos de señalar en el apartado anterior, esto es, la aceptación y el rechazo. Para ello, vamos a llevar a cabo una comparación entre ciertos aspectos pragmáticos que se originan en la producción de estos dos actos de habla realizados por hablantes nativos de las dos variedades lingüísticas que aquí nos incumben, esto es, la peninsular estándar y la dialectal egipcia, en situaciones de igualdad y desigualdad. Los actos de habla que se analizarán en el presente estudio son, como acabamos de señalar, los de la aceptación y el rechazo. Hemos escogido estos dos actos de habla en concreto, porque cada día nos enfrentamos, desde nuestro punto de vista, a miles de situaciones en las cuales nos vemos obligados a realizar dichos actos. Así pues, el papel que desempeña la cortesía en la producción de estos actos es fundamental para eludir el mal entendimiento. Además, si se formulan mal, ambos actos pueden causar algún tipo de daño al oyente, como en el caso del rechazo, o al hablante, como en el de la aceptación. Con nuestra investigación queremos dar respuesta a preguntas como las siguientes:

- a) ¿Hay diferencias en la realización de los actos de aceptación y rechazo en las dos culturas?
- b) ¿Cuáles son las fórmulas semánticas más usadas para la realización de estos actos de habla en el árabe egipcio y el español peninsular?
- c) ¿Cómo realizan las dos comunidades lingüísticas, esto es, la egipcia y la española, los actos de la aceptación y el rechazo cuando hay diferentes niveles de poder y/o distancia entre los dos interlocutores?

## Justificación del estudio

El presente trabajo pretende ser una modesta aportación a los estudios de pragmática intercultural y pragmática de interlengua en lo que se refiere al español y el árabe. En primer lugar, como hemos mencionado anteriormente, este tipo de investigaciones se considera hoy en día esencial para el estudio de cualquier idioma extranjero. A pesar de esta realidad, este campo de investigación todavía está muy limitado en el caso de los departamentos universitarios de Filología Hispánica en Egipto. Así pues, este trabajo va a ser el primero en investigar actos de habla relacionados con la cultura egipcia y la cultura española, con lo cual supondría una pequeña aportación al análisis del modo de interacción comunicativa que se realiza en estas dos comunidades lingüísticas, y, más concretamente, de los patrones de realización de los actos de aceptación y rechazo. De tal manera esperamos que este estudio sea el punto de partida de otros trabajos parecidos en este campo. En segundo lugar, pensamos que nuestro trabajo constituye una aportación pertinente a los estudios interculturales, en general, puesto que es el primer estudio que investiga el acto de habla de aceptación entre dos diferentes comunidades de habla. Así pues, abre el camino a otros estudios para analizar la realización de este acto de habla en otros idiomas.

Asimismo, las semejanzas y diferencias detectadas entre las dos lenguas que aquí nos interesan en lo referente a los patrones de realización de los dos actos de habla investigados en esta tesis pueden ser un material enriquecedor a la hora de elaborar ejercicios comunicativos para la enseñanza del español o el árabe dialectal egipcio como lenguas extranjeras.

Por otro lado, este estudio, igual que otras investigaciones realizadas sobre otros actos de habla, examina el concepto de la universalidad que reclaman las teorías de cortesía. En este sentido, Nader Morkus afirma que:

In addition, it can provide empirical data against which theories of politeness (e.g., Brown y Levinson, 1987) and of intercultural communication (e.g., Hofstede, 1980, 1991; Triandis, 1995) can be evaluated (Morkus 2009:20).

Por último, podemos consignar que las investigaciones pragmáticas pueden mejorar los procesos de traducción. Así lo señala un investigador como Díaz Pérez (2003) al afirmar que

Los resultados obtenidos de investigaciones llevadas a cabo dentro de la disciplina de la pragmática intercultural pueden aplicarse asimismo al ámbito de la traducción, ya que, para que una traducción resulte natural o incluso aceptable, habrán de tenerse en cuenta las diferencias existentes en las estrategias pragmáticas o en los estilos de interacción de la lengua origen y la lengua meta (Díaz Perez 2003: 27).

### **Limitación del estudio**

Una de las limitaciones de nuestro estudio es la de no controlar la influencia del género en la realización de los dos actos de habla que aquí nos interesan. Es uno de los elementos importantes que pueden tener su influencia a la hora de producir los actos de habla, ya que en algunos estudios anteriores sobre el rechazo, como, por ejemplo, la investigación llevada a cabo por Al Issa (1998), se han encontrado diferencias significativas entre los hombres y las mujeres a la hora de realizar el rechazo. Como consecuencia de esto, en estudios posteriores sobre el rechazo se ha procurado controlar la variable de género. Así lo han hecho, p. ej., Félix-Brasdefer (2007) y El Shalawi (1997), puesto que estos investigadores aplicaron sus respectivos estudios a tan solo sujetos varones. No obstante, pensamos que en una investigación futura podría ser una tarea muy interesante explorar las diferencias en la realización de estos actos de habla entre hombres y mujeres.

### **Estructura del trabajo**

La tesis consta de una breve introducción en la que ofrecemos un pequeño resumen de la teoría de los actos de habla y la importancia que tiene dicha teoría, seguida por la exposición de los objetivos y la delimitación del estudio.

En el capítulo I se revisa el marco teórico del que parte esta investigación. Esta revisión comienza con una aproximación a la teoría de los actos de habla, exponiendo

los orígenes de dicha teoría, que se remontan a Austin (1962) y Searle (1969), y explicando el desarrollo, las aportaciones y las limitaciones de la misma. Después trataremos la importancia de la competencia comunicativa propuesta por Hymes en 1967 y desarrollada por Canale y Swain en 1980 y Bachman en 1990. Luego definiremos los conceptos de competencia pragmática y transferencia pragmática. En el mismo capítulo presentaremos una sinopsis acerca de la teoría de la cortesía. Esta presentación comienza con las máximas conversacionales de Grice (1975). Después expondremos los modelos basados en estas máximas, esto es, el modelo de Lakoff (1973, 1975) y el de Leech (1983). A continuación, presentaremos la teoría de la cortesía de Brown y Levinson (1978, 1987) con más detalles y mayor atención. Este modelo se considera el más influyente, así como el acercamiento más elaborado en relación con el estudio de la cortesía verbal hasta el presente momento. Así pues, este modelo ha sido la base de análisis de muchos estudios, entre los que se encuentra el nuestro. Finalmente, en este capítulo expondremos también los trabajos más destacados que se han realizado anteriormente en relación con la investigación del acto de habla del rechazo.

En el capítulo II se presentarán los aspectos metodológicos más relevantes para este trabajo. Empezaremos con los objetivos que pretende alcanzar esta investigación. Después explicaremos los diferentes métodos de recogida de datos que se suelen aplicar en las investigaciones realizadas sobre los actos de habla. En tercer lugar, se proporcionará el procedimiento metodológico aplicado en el presente trabajo, incluyendo una descripción detallada de los participantes, el instrumento de investigación, el estudio piloto, el sistema de análisis y codificación aplicados para el análisis de cada uno de los actos de habla objeto de este estudio.

Los capítulos III y IV están dedicados al análisis cuantitativo y cualitativo llevados a cabo en el presente trabajo. En el capítulo III analizamos los datos obtenidos del estudio de las situaciones de aceptación. En el capítulo IV estudiamos el corpus de rechazo. Se presta atención, en líneas generales, a la realización de dichos actos a través de la aplicación de fórmulas directas, indirectas y de adjunto. Asimismo, se analiza y se interpreta la interacción activa que se produce entre los interlocutores. Finalmente, dedicamos la última sección de la tesis a las conclusiones obtenidas tras el análisis de los datos. Asimismo, exponemos en esta parte de nuestra investigación las implicaciones pedagógicas y presentamos algunas sugerencias de cara a las futuras

investigaciones. Por último, incluimos en nuestra tesis las referencias bibliográficas citadas así como ocho apéndices, que consisten en los dos cuestionarios de antecedentes de español y árabe, los dos formularios de evaluación de las dos lenguas, los juegos de rol realizados por los informantes, así como las transcripciones de las conversaciones.



## **1. MARCO TEÓRICO**

En este capítulo vamos a presentar el marco teórico de nuestro trabajo. En primer lugar, presentaremos la teoría de los actos de habla, seguida por los conceptos de pragmática y competencia comunicativa más relevantes para nuestro estudio. Después expondremos las teorías de la cortesía creadas por diferentes investigadores, prestando una especial atención a la de Brown y Levinson (1987), dado que esta teoría representa, generalmente, el marco teórico adoptado por la mayoría de los trabajos realizados sobre los actos de habla, incluida la presente investigación. Por último, haremos un breve resumen de los estudios que trataron el acto de habla del rechazo en los últimos años en relación con diferentes comunidades lingüísticas. Prestaremos en este sentido, como es lógico suponer, una especial atención a los trabajos que estudiaron este acto en las comunidades árabes o hispanoparlantes.

### 1.1. La teoría de los actos de habla

La teoría de los actos de habla fue inicialmente creada por el filósofo británico Austin (1962) en su obra maestra que se titula *How to do Things with Words*. En su trabajo, este filósofo manifiesta que las palabras no solamente se usan para decir cosas, sino también para hacerlas. Sobre esta idea Escandell Vidal (1996: 43) afirma que con ella se abre, sin duda, una de las líneas de investigación pragmáticas más importantes dentro del pensamiento contemporáneo. Esta teoría fue desarrollada posteriormente por el discípulo de Austin, esto es, el filósofo americano Searle (1969). La teoría de los actos de habla no ha sido utilizada solamente en el ámbito de la pragmática, sino también en las investigaciones de psicología, sociología y lingüística aplicada.

Los actos de habla se definen como aquello que hacemos con palabras cuando hablamos, como realizar peticiones, agradecimientos, cumplidos, rechazos, etc... Es decir, un acto de habla se crea cuando un hablante H dirige un enunciado E a un oyente O en un contexto C. Cuando un hablante emite un enunciado estará produciendo, por lo tanto, un acto de habla. Searle (1969:16) afirma que el motivo para centrarse en el estudio de los actos de habla es que toda comunicación lingüística incluye actos lingüísticos. La unidad de comunicación no sería, por lo tanto, el símbolo, la palabra o la oración proferidos por el hablante en sí mismos, sino el efecto que crea el uso de dicho símbolo, palabra u oración en su contexto, produciendo el acto de habla en



cuestión. De este modo el acto de habla podría definirse como la unidad básica o mínima de la comunicación lingüística (Díaz Pérez 2003: 140).

Austin distingue entre tres tipos de actos que se producen simultáneamente, afirmando que “el acto *locutivo* posee *significado*; el acto *ilocutivo* posee *fuerza* y el acto *perlocutivo* logra *efectos*” (Escandell Vidal 1996: 58). Podemos aclarar la diferencia entre estos tres elementos por medio de un ejemplo, tal como la pronunciación de un enunciado como el siguiente: “Deja de fumar”. La fuerza locutiva aquí se realiza al producir una frase correcta en unas circunstancias adecuadas. Por su parte, la fuerza ilocutiva consiste en ordenar o aconsejar al interlocutor a que deje de fumar, esto es, hacer que pare la acción que estaba realizando. Por último, la fuerza perlocutiva se logra cuando el enunciado hace su efecto y el oyente reacciona, dejando, en este caso, de fumar. En otras palabras, podemos explicar lo que acabamos de afirmar, recurriendo a la siguiente división:

- El acto locutivo (decir algo): se compone de tres actos diferentes:
  - Acto fónico: el de emitir ciertos sonidos.
  - Acto fático: el de emitir palabras con una secuencia y una construcción gramatical concreta, estructurada de acuerdo con una lengua determinada.
  - Acto rético: el de emitir estos sonidos en secuencia y con determinado significado.
- El acto ilocutivo (llevado a cabo al decir algo): Es la realización de una función comunicativa como afirmar, ordenar, preguntar, etc.
- El acto perlocutivo (el efecto producido por el hecho de haber dicho algo): Se refiere al efecto y la reacción que provoca la emisión de un enunciado en el interlocutor, como convencerle, interesarle, calmarle, etc.

En algunos casos, resulta difícil diferenciar entre un acto ilocutivo y otro perlocutivo. Así pues, Austin propone parafrasear la hipotética fuerza ilocutiva de un enunciado como un performativo explícito. Si es posible hacer la paráfrasis, es un acto ilocutivo. Aplicando esta teoría al ejemplo anterior, el enunciado implicado puede quedarse parafraseado de la siguiente forma: “Te ordeno que dejes de fumar dentro de casa”. En caso contrario, el acto realizado habrá sido perlocutivo.

De igual manera, Austin distingue entre un acto performativo explícito, que incluye el verbo performativo implicado, como, por ejemplo, cuando decimos: “Te prometo asistir a la boda”, y un acto performativo implícito, que no contiene dicho verbo performativo, tal como sucede, por ejemplo, al decir: “Asistiré a la boda”.

Asimismo, Austin distingue entre dos tipos de enunciados diferentes:

- Enunciados *constativos*, que describen estados de cosas y se evalúan en términos de la verdad o falsedad.
- Enunciados *performativos* o *realizativos*, que se utilizan para llevar a cabo ciertas acciones.

En su opinión, este tipo de enunciados no pueden ser calificados como verdaderos o falsos, sino que pueden cumplir o no las condiciones de felicidad (felicity conditions). Es decir, para que un acto ilocutivo se pudiera realizar con éxito, éste debería cumplir unas condiciones determinadas. Díaz Pérez describe las condiciones de felicidad de Austin de la siguiente forma:

Las condiciones de felicidad que debe cumplir un acto ilocutivo se pueden dividir, en opinión de Austin, en tres grandes grupos: (a) Debe existir un procedimiento convencional que lleve asociados unos efectos también convencionales y que consistirá en la enunciación de ciertas palabras por unas personas y en unas circunstancias que habrán de ser las adecuadas para que el acto ilocutivo se realice con éxito, (b) el procedimiento se deberá ejecutar por todos los participantes plena y correctamente y (c) los participantes deberán pensar, sentir y hacer lo que esté previamente establecido en el procedimiento. Mientras que en aquellos casos en que se incumplen las condiciones de los dos primeros grupos se produce lo que Austin llama actos fallidos (misfires), el incumplimiento de las condiciones del tercer grupo da lugar a casos de falta de sinceridad. Mientras en un caso el acto no tiene lugar, en el otro, el acto sí se realiza, pero de una manera insincera (Díaz Pérez 2003:145).

Por otro lado, este autor divide los actos explícitos performativos en cinco categorías basadas en la noción de fuerza ilocutiva (Austin 1962: 150:163):

- Actos *veredictivos o judicativos*, que expresan veredictos o evaluaciones. Esto no se aplica sólo al veredicto en un juicio, sino que se refiere también a cualquier estimación que se haga sobre un hecho determinado. Esta clase de actos se realiza mediante el uso de verbos como los siguientes: “calcular”, “analizar”, “entender”, “estimar” o “caracterizar”.
- Actos *ejercitivos*; están relacionados con el ejercicio del poder, la influencia o los derechos que posee el hablante. Un acto ejercitivo consiste, por lo tanto, en dar una opinión a favor o en contra de una determinada acción. La consecuencia de este tipo de actos es que se obliga, permite o prohíbe a otros que lleven a cabo determinadas acciones. Esta categoría de actos se produce con el uso de verbos como: “ordenar”, “mandar”, “advertir” o “aconsejar”.
- Actos de *compromiso*; este tipo de actos comprometen al hablante a llevar a cabo una determinada acción en el futuro. Verbos que realizan esta categoría de actos pueden ser: “prometer”, “dedicarse”, “proponer” o “pretender”.
- Actos de *comportamiento*; están relacionados con las actitudes y conductas sociales. “Agradecer”, “disculparse”, “felicitar” o “bendecir” son verbos performativos que ponen en marcha este grupo de actos.
- Actos *expositivos*; se usan para exponer opiniones, dirigir argumentos y clarificar referencias. Son realizados, por ejemplo, mediante el uso de verbos como: “discutir”, “insistir” o “ilustrar”.

John Searle sigue, más tarde, la línea de investigación de su profesor, planteando un modelo más desarrollado, y que llega a disfrutar de una mayor difusión. Así pues, intenta mejorar la teoría de las condiciones de felicidad, clasificándolas en cuatro grupos. Presentamos a continuación esta teoría, junto con un ejemplo aplicado a dos actos de habla en concreto, el de hacer un cumplido y el de hacer una petición:<sup>1</sup>

- a) Las condiciones de contenido proposicional, que hacen referencia a las características significativas de la proposición empleada para llevar a cabo el acto ilocutivo. Por ejemplo, mientras que en el caso de un acto de habla como el de hacer un cumplido, el contenido proposicional se refiere a un

---

<sup>1</sup> Nos inspiramos en este sentido en los ejemplos aducidos por Díaz Pérez 2003: 149

hecho pasado, en las peticiones el contenido proposicional señala un acto futuro.

- b) Las condiciones preparatorias, que atañen a los prerequisites que se habrán de cumplir en el mundo real para cada acto ilocutivo en concreto. Es decir, son aquellas condiciones que deben darse para que la realización del acto ilocutivo tenga sentido. En el caso de hacer un cumplido, la condición preparatoria será que el acto llevado a cabo por el hablante beneficie al oyente y este último crea que el acto efectivamente le favorece. En cambio, en el caso de las peticiones las condiciones preparatorias serán que el oyente sea capaz de realizar el acto futuro y que no sea obvio ni para el hablante ni para el oyente que este último vaya a realizar el acto de manera espontánea en el transcurso normal de los acontecimientos.
- c) Las condiciones de sinceridad, que establecen qué creencias, intenciones o sentimientos son necesarios y adecuados por parte del hablante para cada acto ilocutivo. Este tipo se centra en el estado psicológico del hablante. En el caso de hacer un cumplido, el hablante debe sentir reconocimiento y quedarse satisfecho por el acto llevado a cabo por el oyente. A su vez, en el caso de las peticiones, la condición de sinceridad indica que el hablante desea que el oyente lleve a cabo el acto.
- d) Las condiciones esenciales, que vinculan el acto ilocutivo realizado con un grupo determinado y, por tanto, lo clasifican tipológicamente. La condición esencial que describe el acto de hacer un cumplido se considera una expresión de satisfacción y reconocimiento; mientras que la condición esencial que caracteriza una petición se percibe como un intento por parte del hablante de hacer que el oyente lleve a cabo el acto.

Asimismo, Searle (1976 y 1979) intenta desarrollar las clasificaciones del acto performativo creadas por Austin, forjando su propia taxonomía, basada en el “punto ilocutivo”, y lo hace en función tanto del estado psicológico del hablante, como del contenido proposicional del enunciado. De tal manera distingue entre cinco tipos de actos de habla:

- Actos *representativos*: Están relacionados con todos los actos que tienen que ver con la verdad o falsedad de lo dicho, en función de lo considerado por el hablante. Según Searle (1976:11) esta categoría corresponde a la mayor parte de los actos expositivos y muchos de los veredictivos de la taxonomía de Austin. Realizan este tipo de actos verbos como, por ejemplo, los siguientes: afirmar, negar, estimar, pensar.
- Actos *directivos*: Incluyen a todos los actos en los cuales el hablante tiene la intención de que su oyente haga algo. Este tipo de actos corresponde a los actos ejercitivos de Austin. Forman parte de esta clase actos realizados mediante el uso de verbos como los siguientes: pedir, suplicar, ordenar, aconsejar.
- Actos de *compromiso*: Son aquellos actos cuyo propósito ilocutivo es comprometer al hablante con una acción futura determinada. Se producen al echar mano de verbos como : prometer, garantizar, comprometer.
- Actos *expresivos*: Su propósito ilocutivo consiste en expresar el estado psicológico del hablante. Se originan al usar expresiones como: pedir perdón, quejarse, agradecer.
- Actos *declarativos*: Son actos que si se realizan con éxito, llevan consigo la correspondencia entre el contenido proposicional y la realidad de la que se habla. Están vinculados con el uso de verbos como: declarar, interrogar.

Aparte de la clasificación anteriormente señalada, Searle divide también los actos de habla en otras dos categorías: directos e indirectos. Los directos son aquellos actos a través de los cuales el hablante expresa sus sentimientos de una manera clara y literal. Díaz Pérez (2003: 161) los define afirmando que “son aquellos que muestran una relación directa entre su estructura o su forma lingüística y su función”. A su vez, un acto indirecto es un acto inferencial y camuflado, que esconde las intenciones verdaderas del hablante. Según Díaz Pérez (2003: 163), “la relación entre el acto ilocutivo y la forma lingüística es diferente de la que se podría prever o, en otras palabras, en los que un acto ilocutivo se lleva a cabo de un modo indirecto por medio de otro acto ilocutivo”. Por ejemplo, una frase como “tengo hambre” si es una oración declarativa, esto es, si se emplea para hacer una afirmación, nos hallamos ante un acto

de habla directo. En cambio, si se emplea para pedir al oyente que ofrezca comida, se tratará de un acto de habla indirecto.

No se puede negar la gran influencia que ha tenido la teoría de los actos de habla en el ámbito de la pragmática. Pero a pesar de esta realidad, ha sido también un objeto de crítica. A continuación, exponemos algunos de estos puntos de desacuerdo, tal como vienen resumidos en la investigación de Toledo Azócar:

- Describe los actos de habla en lo abstracto y no se centra en usuarios específicos (Placencia y Bravo, 2009, p. 3).
- Tiene una mirada etnocentrista anglosajona, es decir, se trata de modelos provenientes de la lengua inglesa difícilmente aplicables a otras lenguas y culturas (Wierzbicka, 2003).
- No considera, por ende, el contexto sociocultural (Fairclough 1989: 9).
- El modelo clásico de teoría de actos de habla no toma en cuenta hasta qué punto la naturaleza de un determinado acto es universal o por el contrario responde a principios pragmáticos que varían de cultura a cultura (Blum Kulka et al., 1989).
- No hace alusión a actos de habla indirectos (Fraser, 1980).
- No valora la naturaleza dinámica y estratégica propia de la comunicación. No considera, por ende, la interacción como ejercicio fundamental en la relación entre hablante e interlocutor, privilegiando una mirada unidireccional y centrada en el hablante. Este punto es quizás el más cuestionado de la propuesta de Searle, que también desarrolla en un estudio posterior (Searle y Vanderverken, 1985), en el cual amplían esta perspectiva, pero en la misma dirección, la realización de actos ilocutivos (illocutive point) y la intención solo del hablante (Toledo Azócar 2016: 64-65).

## 1.2. La competencia comunicativa

A pesar de sus limitaciones, la teoría de los actos de habla ha sido aplicada por muchas investigaciones transculturales y de pragmática de interlengua. Los actos de habla han sido estudiados también por antropólogos como Dell Hymes, que propuso el concepto de *competencia comunicativa* en su manuscrito del año 1967, publicado cinco años más tarde en 1972. Este concepto surgió como una reacción al de la competencia lingüística, planteado por Chomsky en 1965, la cual suponía la existencia de una clara diferencia entre el conocimiento de la lengua y la actuación real de los hablantes

nativos. En realidad, Chomsky estaba muy interesado en desarrollar un método sometido principalmente a las reglas gramaticales y al uso ideal de la lengua. Así pues, como reacción a esta postura, Hymes crea el nuevo concepto. En la competencia comunicativa incluye el significado referencial y social del lenguaje, sin limitarse a la gramaticalidad de las oraciones, sino que extiende también su ámbito a criterios capaces de juzgar si dichas oraciones son apropiadas o no para el contexto en el que son proferidas. Para Hymes la competencia comunicativa presenta cuatro dimensiones: el grado en que algo resulta formalmente posible (gramaticalidad), el grado en que algo resulta factible, el grado en que algo resulta apropiado y el grado en que algo se da en la realidad. Por lo tanto, podemos ver que conceptos como ser apropiado o aceptable forman parte, al igual que ser gramaticalmente correcto, de la competencia comunicativa. Hymes afirma que la competencia comunicativa es el conocimiento subyacente general y la habilidad para el uso de la lengua que posee el hablante oyente. Según este autor, los hablantes tienen en consideración otros factores que intervienen en la comunicación cuando usan la lengua. Estos factores incluyen las características de los interlocutores o las relaciones que median entre los participantes en el diálogo. Dependiendo de las distintas situaciones, los hablantes pueden utilizar diferentes registros.<sup>2</sup> En este sentido, Hymes (1972: 278) afirma que:

There are rules of use without which the rules of grammar would be useless. Just as rules of syntax can control aspects of phonology, and just as semantic rules perhaps control aspects of syntax, so rules of speech acts enter as a controlling factor for linguistic form.

La importancia de esta teoría consiste en la atención que presta Hymes a las normas culturales que regulan la comunicación humana, y que ayudan a realizar e interpretar adecuadamente los actos de habla. Así pues, este investigador aporta con este nuevo concepto una gran contribución al ámbito de la enseñanza de lenguas extranjeras. Sobre la importancia de la competencia comunicativa Morkus (2009: 26) consigna que:

---

<sup>2</sup> Citado desde la página virtual del Instituto Cervantes: <https://cvc.cervantes.es> (última consulta: 28/01/2019).

Hymes most important contribution, however, is his introduction of the concept of communicative competence. This has been a very important concept in field of second language education in general and has formed the theoretical foundation for the empirical investigation of speech acts.

Varios investigadores han intentado desarrollar la teoría de Hymes. Entre ellos destacan Canale y Swain (1980), que proponen una teoría de competencia comunicativa que puede servir como marco teórico para la enseñanza de idiomas extranjeros. Según esta teoría, la competencia comunicativa posee tres componentes:

- *Competencia Gramatical*: Está relacionada con el conocimiento de las unidades léxicas, así como de las reglas de morfología, sintaxis, semántica y fonología.
- *Competencia Sociolingüística*: Se vincula con el conocimiento de las reglas socioculturales y del discurso. Las normas socioculturales estudian hasta qué punto ciertas proposiciones e intenciones comunicativas son apropiadas en un contexto determinado, dependiendo en este sentido de factores contextuales como el tema de la conversación, el rol de los interlocutores y las normas de interacción. A su vez, las reglas del discurso se refieren a la combinación de enunciados y funciones comunicativas.
- *Competencia estratégica*: Se refiere a las estrategias de comunicación verbales y no verbales que emplea el estudiante de lengua extranjera para contrarrestar fallos en la comunicación originados por variables relacionadas con la actuación o con una competencia insuficiente.

Este modelo de competencia comunicativa ha servido de punto de partida para otros modelos que fueron desarrollados más tarde. El propio Canale mejora en 1983 esta teoría, considerando que la estrategia sociolingüística se refiere solamente a las normas socioculturales y al uso adecuado de la lengua en los diferentes contextos: “addresses the extent to which utterances are produced and understood appropriately in different sociolinguistic contexts depending on contextual factors such as status of participants, purposes of the interaction, and norms of convention of interaction” (Canale 1983:7).



En 1990 Bachman reorganiza también el modelo de la competencia comunicativa de Canale y Swain. En el nuevo esquema, divide la competencia lingüística en competencia organizativa y competencia pragmática, tal como podemos ver en la figura 2.1.

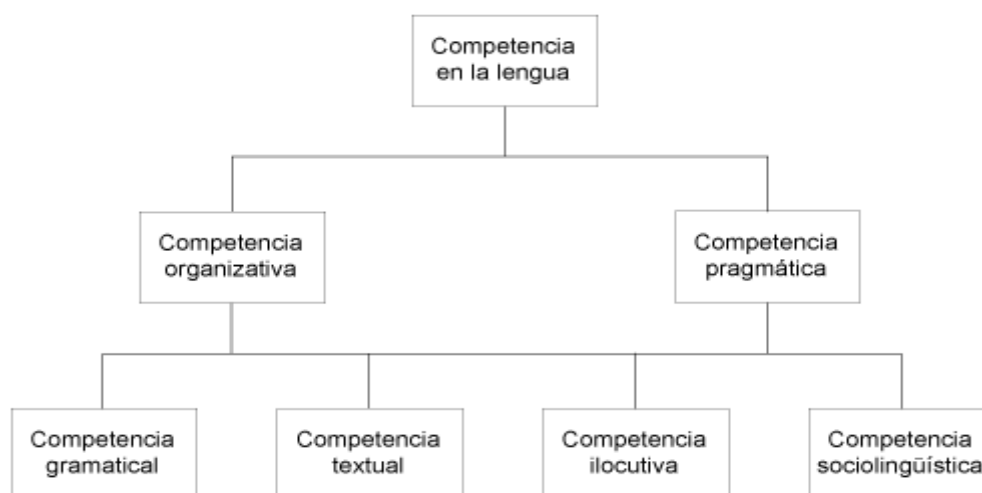


Figura 1. Componentes de la competencia lingüística (Bachman 1990: 85).

Según este modelo, la competencia que puede tener un hablante nativo se dividirá en dos tipos de capacidades: competencia organizativa y competencia pragmática. Cada una de dichas habilidades tendrá sus propios componentes, según el siguiente esquema:

- La competencia organizativa: Está relacionada con las habilidades de producir o reconocer frases gramaticalmente correctas, incluyendo en este sentido su contenido proposicional, y la capacidad de ordenarlas para formar textos (Bachman 1990:87). Estas habilidades están relacionadas con dos tipos de capacidades lingüísticas:
  - a) La competencia gramatical, que se refiere al uso lingüístico y corresponde a la competencia gramatical del modelo de Canale y Swain (1980).

- b) La competencia textual, que incluye el conocimiento de las convenciones para unir enunciados de manera que formen un texto. La competencia textual incluye la cohesión y la organización retórica. La cohesión se refiere a las formas de marcar explícitamente las relaciones semánticas, como la referencia, la elipsis o la cohesión léxica. La organización retórica se refiere a la estructura conceptual general del texto y está relacionada con el efecto que puede producir el texto en el usuario de la lengua (Van Dijk, 1977).
- La competencia pragmática: Está vinculada con los signos lingüísticos y sus referentes, por un lado, y con los usuarios de la lengua y el contexto de comunicación, por el otro. Esta competencia se divide, a su vez, en dos habilidades:
  - a) Competencia ilocutiva, que implica el análisis de las condiciones pragmáticas que determinan si un enunciado es aceptable o no. Se refiere a la relación que hay entre los enunciados y los actos o funciones que los hablantes intentan realizar por medio dichos enunciados. Se distingue entre funciones ideativas, manipulativas, heurísticas e imaginativas.
  - b) Competencia sociolingüística, que se refiere a la caracterización de las condiciones que determinan qué enunciados son apropiados en cada situación y tienen, por lo tanto, que ver con elementos como el registro, la variedad dialectal y las referencias culturales. Este componente es similar al concepto de «competencia sociolingüística» de Canale y Swain (1980)<sup>3</sup>

Los modelos de Canale y Bachman han sido esenciales, ya que enfatizan la importancia del elemento sociocultural en el momento de usar un idioma. Este concepto ha sido la base de trabajo de muchos investigadores que estudiaron la realización de los actos de habla por parte de estudiantes de lenguas extranjeras. Los estudios llevados a cabo en este ámbito concluyeron que los hablantes no nativos podrían enfrentarse con problemas de comunicación a pesar de producir enunciados gramaticalmente correctos, debido a su poco dominio de los aspectos pragmáticos relacionados con el uso

---

<sup>3</sup> Para más detalles, remitimos a la página virtual del Instituto Cervantes: <https://cvc.cervantes.es> (última consulta: 28/01/2019).

apropiado del nuevo idioma. En otras palabras, la competencia lingüística no es suficiente, por sí sola, para aprender una lengua extranjera, dado que tiene que ir acompañada de un conocimiento pragmático desarrollado. En el siguiente apartado vamos a intentar arrojar algo de luz sobre los principales conceptos pragmáticos que forman la base de nuestra investigación.

### **1.3. La competencia pragmática**

La competencia pragmática se refiere al conocimiento sociocultural que regula el uso del lenguaje en la comunicación:

Una definición conveniente de la Pragmática puede ser aquella que la circunscribe al estudio de cómo los enunciados adquieren significado en situación (Leech 1983:35).

Se entiende por Pragmática el estudio de los principios que regulan el uso del lenguaje en la comunicación, es decir, las condiciones que determinan tanto el empleo de un enunciado concreto por parte de un hablante concreto en una situación comunicativa concreta como su interpretación por parte del destinatario (Escandell, 2011: 16).

La lingüística se ocupa de describir el significado, lo que normalmente se conoce como el sentido literal. A la pragmática le corresponde explicar las significaciones referencial e intencional (Gutiérrez Ordoñez, 2002:32).

La capacidad de realizar un uso comunicativo de la lengua en el que se tengan presentes no solo las relaciones que se dan entre los signos lingüísticos y sus referentes, sino también las relaciones pragmáticas, es decir, aquellas que se dan entre el sistema de la lengua, por un lado, y los interlocutores y el contexto de comunicación, por otro (Diccionario de ELE, en la red).

Han surgido varios modelos que han descrito los componentes de la competencia pragmática, entre los cuales destacaremos algunos en este mismo apartado. En primer lugar, traemos a colación aquí el modelo de Faerch y Kasper (1984). Estos investigadores proponen un esquema en el cual dividen la competencia pragmática en dos categorías diferentes: Conocimiento declarativo y conocimiento procesal. El

primero incluye seis subcategorías de conocimiento: el lingüístico, el sociocultural, así como los conocimientos relacionados con los actos de habla, el discurso, el contexto y el mundo que nos rodea. A su vez, el conocimiento procedimental consiste en la elección y combinación del conocimiento declarativo relacionado con todas esas subcategorías.

Otro modelo importante que describe la competencia pragmática es el de Bachman (1990), expuesto ya en el apartado anterior, y que clasifica la competencia pragmática en competencia ilocutiva y competencia sociolingüística. De igual manera, Escandell Vidal (1996) crea un esquema que consiste en dos elementos diferentes que configuran la situación comunicativa:

- A) los componentes materiales, que son de naturaleza física y tienen carácter objetivo y descriptible externamente. Estos componentes están representados por el emisor, el destinatario, el enunciado y el entorno.
- B) los componentes relacionales, que son de naturaleza inmaterial. Estos elementos tratan los diferentes tipos de relaciones que se establecen entre los componentes materiales. Por su parte están representados por:
  - La información pragmática: es el conjunto de conocimientos, creencias, supuestos, opiniones y sentimientos de un individuo en un momento cualquiera de la interacción verbal.
  - La intención: Se trata de la relación entre el emisor y su información pragmática, por un lado, y el destinatario y el entorno, por el otro.
  - La relación social: Se trata del vínculo existente entre los interlocutores, teniendo en cuenta que el emisor construye siempre los enunciados a la medida de sus necesidades y del conocimiento que tiene sobre el tema del diálogo, junto con la relación que le une con el destinatario.

Como señalan las teorías y modelos anteriormente explicados, la competencia pragmática implica el conocimiento de varios factores lingüísticos y socioculturales para llevar a cabo una comunicación con éxito. No cabe duda de que el elemento sociocultural constituye un desafío para los alumnos de idiomas extranjeros, ya que, al no ser dominado de una manera correcta, puede causar errores pragmáticos y originar

malentendidos. Estos fallos pragmáticos ocurren como consecuencia de la transferencia pragmática de la lengua materna.

#### **1.4. La transferencia pragmática**

La transferencia pragmática se refiere a la influencia de la lengua y la cultura nativas en la competencia y actuación pragmáticas de un hablante no nativo. En este sentido, uno de los supuestos generales en la pragmática de interlengua es que muchos de los problemas en la comunicación intercultural se deben, normalmente, al hecho de que, al producir actos de habla en una lengua extranjera, los hablantes recurren con frecuencia a normas y convenciones socioculturales propias de su lengua nativa (Thomas 1983, Wolfson 1989 y Díaz Pérez 2003).

Beebe, Takahashi y Uliss-Weltz (1990: 56) definen la transferencia pragmática como “transfer of L1 sociocultural communicative competence in performing L2 speech acts or any other aspects of L2 conversation, where the speaker is trying to achieve a particular function of language”.

Si los aspectos pragmáticos de L1 y L2 coinciden, se habla de transferencia positiva; pero si difieren, estaríamos ante casos de transferencia negativa (Jessner 1996, Kasper y Rose 2001 y Verde Ruiz 2015). Así, la transferencia negativa da lugar a errores pragmáticos, tales como la sobreutilización o la subproducción (Jessner, 1996), o también a errores de tipo pragmático-léxico (Agustín Llach 2005 y Verde Ruiz 2015).

Por otro lado, Thomas (1983) distingue entre dos tipos de transferencia pragmática: La pragmalingüística y la sociopragmática. El autor define la transferencia pragmalingüística como:

Pragmalinguistic failure, which occurs when the pragmatic force mapped by S onto a given utterance is systematically different from the force most frequently assigned to it by native speakers of the target language, or when speech act strategies are inappropriately transferred from L1 to L2 (Thomas 1983: 101).

Afirma, por otro lado, que la transferencia sociopragmática es:

Sociopragmatic failure, a term I have appropriated from Leech (1983: 10-11), which I use to refer to the social conditions placed on language use. [...] sociopragmatic failure stems from cross-culturally different perceptions of what constitutes appropriate linguistic behavior (Ibídem: 99).

Escandell Vidal (1996: 103) comenta que este tipo de interferencia sociocultural es como “el traslado a otra lengua de las percepciones sociales y las expectativas de comportamiento propias de otra cultura”.

Como consecuencia de que los fallos pragmáticos pueden causar malentendidos y pueden ser considerados como una violación de las reglas socioculturales de la lengua meta, los investigadores y lingüistas han empezado a preocuparse por el concepto de la cortesía verbal y la realización adecuada de los actos de habla en las diferentes culturas. En el siguiente apartado intentaremos definir el concepto de cortesía, haciendo una breve revisión de los modelos teóricos más relevantes que trataron este tema.

### 1.5. La cortesía verbal

La Cortesía es un fenómeno que podemos encontrar en cualquier sociedad. A pesar de ello, sus reglas no tienen carácter universal, ya que cada sociedad tiene sus propias estrategias, que suelen depender de factores sociales, culturales e ideológicos. Así pues, estas reglas divergen de una sociedad a otra. Lo evidente es que esta diferencia entre las estrategias de cortesía propias de cada comunidad es lo que puede producir el choque cultural y los malentendidos. De esta manera queda claro que la cortesía es un fenómeno que el alumno debe aprender durante su proceso de aprendizaje de una lengua extranjera. A este respecto se ha llegado a afirmar que:

No hay que olvidar que una lengua es ante todo un instrumento de comunicación y de participación en una determinada sociedad. En este sentido, el alumno de ELE debe ir adquiriendo habilidades comunicativas y sociales desde el primer momento de su aprendizaje, habilidades estrechamente relacionadas con el fenómeno que aquí nos ocupa, la cortesía (Garrido Rodríguez 2006).

Antes la cortesía tenía un concepto que era diferente de lo que entendemos actualmente:

La Cortesía tradicionalmente se había concebido como un conjunto de muestras de respecto o deferencia cuyo uso determina y exige la organización social de acuerdo con el estatuto relativo de los participantes en la interacción. El conocimiento y dominio de los principios que regulan la etiqueta conversacional constituía un objetivo central de la educación y era una de las notas distintivas de los buenos modales (Escandell Vidal 1995).

Con el paso del tiempo la cortesía tuvo un nuevo concepto y empezó a formar parte de la pragmática. Esto ocurrió como consecuencia de que los lingüistas comenzaron a estudiarla desde una óptica diferente, ya que se empezó a entender como fruto de la necesidad humana de mantener relaciones personales. Sobre este concepto Gutiérrez Ordóñez consigna que:

La Cortesía es una institución cultural que tiende a establecer y mantener las buenas relaciones sociales. Se configura en un conjunto de normas regulativas de carácter impositivo que afectan a todos los aspectos de la vida en comunidad (Gutiérrez Ordoñez, 2002:71).

En este mismo sentido M. V. Escandell Vidal señala que la cortesía puede concebirse de dos modos diferentes:

El primero como un conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras: lo que se ajusta a las normas se considera cortés, y lo que no se ajusta es sancionado como descortés. Esta cortesía se ha interpretado como un mecanismo de salvaguardia que establecen todas las sociedades para que la agresividad de sus miembros no se vuelva contra ellos mismos ( Escandell Vidal, 2011:142).

Por su parte, Leech comenta que:

Opiniones corteses y descorteses son creencias respectivamente favorables y desfavorables al oyente, o a una tercera persona; lo favorable y lo desfavorable se mide sobre una escala relevante de valores (Leech, 1983).

### 1.5.1. El desarrollo de la cortesía

En esta parte exponemos las teorías de la cortesía creadas por diferentes investigadores, prestando una especial atención a la de Brown y Levinson (1987).

#### 1.5.1.1. Los Principios de Cooperación de Grice

Las teorías fundadoras de la cortesía surgen del *Principio de Cooperación*, contemplado siempre, según Grice, por los hablantes durante todo el proceso de desarrollo de la *Conversación*. Este filósofo del lenguaje habla de la cortesía al mencionar otras clases de máximas estéticas, sociales, morales, etc. Pero la diferencia entre los principios de cooperación y la cortesía radica en que los primeros priorizan la transmisión segura de la información, mientras que la cortesía requiere, en cambio, que en ciertas ocasiones se rompan las máximas para poder mantener a salvo las relaciones sociales. Teniendo esto en cuenta, podemos entender la diferencia que hay entre dos enunciados como los siguientes:

- *Su hijo va a morir*: Transmisión eficaz de la información, respetando las máximas de Grice.
- *Su hijo está en un estado grave. Tenemos que estar preparados para lo peor*: Se rompen aquí las máximas, para salvar las relaciones sociales.

#### 1.5.1.2. Las reglas de cortesía de Lakoff

El modelo de cortesía de Lakoff (1973 y 1975) parte de las máximas conversacionales de Grice. Según Lakoff (1973:279), los parámetros de la cortesía funcionan como unas reglas que permiten al hablante transmitir el contenido denotativo de su acto de habla con la mayor claridad posible. La autora piensa que las reglas gramaticales no son suficientes, sino que tienen que ir acompañadas de ciertas reglas de carácter pragmático. Así pues, propone dos reglas básicas que denomina reglas de competencia pragmática. Estas reglas son:

- 1- *Sea claro*: Esta regla está relacionada con la transmisión segura y eficaz de la información. Es decir, resume las máximas de Grice.



- 2- *Sea cortés*: Esta regla se entiende como el mecanismo que intenta reducir las tensiones creadas durante la interacción.

Lakoff afirma que en algunos casos las dos reglas de competencia pragmática pueden entrar en conflicto entre sí. En este supuesto, la regla de la cortesía es la que prevalece normalmente sobre la de la claridad:

It seems to be the case that, when Clarity conflicts with Politeness, in most cases (but not, as we shall see, all) Politeness supersedes: it is considered more important in a conversation to avoid offense than to achieve clarity. This makes sense, since in most informal conversations, actual communication of important ideas is secondary to merely reaffirming and strengthening relationships (Lakoff 1973:297-298).

Por otro lado, la autora divide las reglas de cortesía en tres modalidades:

- 1- *No se imponga*: Se aplica en las situaciones en las que no hay equilibrio social ni familiaridad entre los interlocutores. Esta estrategia intenta mitigar o evitar toda la posibilidad de imposición sobre el interlocutor a través de utilizar estrategias indirectas en la petición. Una persona que viaja en un autobús puede pronunciar, por ejemplo, un enunciado como el siguiente: *¿Le importaría sentarme a su lado?*
- 2- *Ofrezca opciones*: Se aplica en las situaciones en las que hay equilibrio social entre los interlocutores, pero no hay confianza ni familiaridad. El hablante intenta dar opciones abiertas a su oyente. En este sentido, entre dos compañeros de clase recién conocidos podríamos oír un enunciado como el siguiente: *¿Prefieres realizar el trabajo en pareja en mi casa o mejor en la tuya ?*
- 3- *Haz sentir bien- se amistoso*: Se aplica cuando hay una relación estrecha e íntima entre los interlocutores. Es decir, esta regla produce una sensación de compañerismo entre hablante e interpelado. El objetivo de esta estrategia es mostrar interés por el oyente. Aplicando esta regla, una profesora de niños podría hacer, por ejemplo, una pregunta como la siguiente: *¿Ya hemos comido todo nuestro desayuno?*

La primera de estas reglas está relacionada con la distancia y la formalidad, la segunda con la deferencia, mientras que la tercera está vinculada con la camaradería. Lakoff (1975) parafrasea estas tres reglas en los siguientes términos:

- 1- Formality: keep aloof.
- 2- Deference: give options.
- 3- Camaraderie: show sympathy (Lakoff 1975:65)

La teoría de Lakoff recibió duras críticas, ya que la autora acaba concluyendo que las reglas de cortesía son universales y tienen prioridad sobre las del Principio de Cooperación de Grice. Sin embargo, las distintas culturas no valoran cada una de dichas reglas de la misma manera, sino que pueden dar preferencia a la aplicación de alguna de ellas con respecto a las demás, en función de la organización de cada sociedad y los principios (distancia, deferencia, o compañerismo) que predominan en sus respectivas vidas sociales. Es decir, cada tradición, cada creencia y cada cultura puede originar diferentes reglas de cortesía que exijan el uso de estrategias distintas con respecto a las de las demás comunidades. Por otra parte, Díaz Pérez (2003: 104) explica que otros problemas que existen en el modelo de Lakoff “se centran en la imposibilidad de explicar la noción compleja y diversa de cortesía en términos de reglas y en la conveniencia de subsumir las máximas conversacionales bajo la primera regla de cortesía”.

#### **1.5.1.3. El principio de cortesía de Leech**

Igual que Lakoff, Leech desarrolla el Principio de Cooperación de Grice incrementando el número de principios y máximas que regulan la comunicación humana. Según este autor, el Principio de Cortesía es un complemento necesario para el Principio de Cooperación de Grice, puesto que da explicación a evidentes excepciones de la teoría mentada por el filósofo británico del lenguaje. Para Leech la *Cortesía* es el principio regulador de la distancia social y su equilibrio: gracias a ella, mantenemos, o disminuimos, la distancia social. El Principio de Cortesía que propone este autor consiste en seis máximas, clasificadas según la categoría de los diferentes actos de habla implicados, y cada máxima se bifurca en dos submáximas:

- 1- Máxima de Tacto (en actos impositivos y comisivos)
  - (a) Reduzca al mínimo el coste para el otro.
  - (b) Aumente al máximo el beneficio para el otro.
- 2- Máxima de Generosidad (en actos impositivos y comisivos)
  - (a) Reduzca al mínimo el beneficio para ti mismo.
  - (b) Aumente al máximo el coste para ti mismo.
- 3- Máxima de Aprobación (en actos expresivos y asertivos)
  - (a) Reduzca al mínimo las críticas para el otro.
  - (b) Aumente al máximo las alabanzas para el otro.
- 4- Máxima de Modestia (en actos expresivos y asertivos)
  - (a) Reduzca al mínimo las alabanzas para ti mismo.
  - (b) Aumente al máximo las críticas para ti mismo.
- 5- Máxima de Acuerdo (en actos asertivos)
  - (a) Reduzca al mínimo el desacuerdo entre ti mismo y el otro.
  - (b) Aumente al máximo el acuerdo entre ti mismo y el otro.
- 6- Máxima de Simpatía (en actos asertivos)
  - (a) Reduzca al mínimo la falta de simpatía entre ti mismo y el otro.
  - (b) Aumente al máximo la simpatía entre ti mismo y el otro (Leech 1983: 208-209).

La relevancia de las máximas de cortesía radica en dicha asimetría y sus consecuencias en el proceso de elección de las formas no directas más apropiadas para el acto de habla que se produce en cada situación. Leech (1983:133) afirma que no todas

las máximas y submáximas tienen la misma importancia, ya que los de tacto y aprobación son respectivamente más importantes que las de generosidad y modestia, lo que indica que la cortesía tiende a centrarse con mayor énfasis en los otros que en uno mismo. Además, hay algunas submáximas más importantes que otras. En concreto, las submáximas relacionadas con la cortesía negativa o con la minimización de ilocuciones descorteses tienen mayor peso que aquellas relacionadas con la cortesía positiva o la maximización de ilocuciones corteses. De igual manera, Leech señala que la cortesía hacia un interlocutor es más importante que la cortesía hacia una tercera persona.

Por otro lado, Leech propone tres escalas que tienen que ver con el grado de tacto apropiado en una determinada situación de habla: coste-beneficio; opcionalidad e indirección. La primera escala, esto es, la del coste-beneficio, mide el coste que un determinado acto de habla puede suponer para el interlocutor; así podría predecir que cuanto más costoso (o desagradable) sea un acto de habla, más indirecta será su formulación, y viceversa. A su vez, las escalas de opcionalidad y de indirección están relacionadas con la fuerza ilocutiva. Es decir, las ilocuciones indirectas tienden a ser más corteses, porque aumentan, por un lado, el grado de opcionalidad y porque, por el otro, cuanto más indirecta sea una ilocución, más limitada tiende a ser su fuerza.

Leech distingue, asimismo, entre otras dos escalas de cortesía: La escala de autoridad, que consiste en una relación vertical y graduable entre el hablante y el oyente, y la escala de la distancia social, que es una escala horizontal entre ambos interlocutores.

Otro aspecto importante que refleja la teoría de este autor estriba en la distinción que hace entre la *Cortesía Relativa* y la *Cortesía Absoluta*. Según él, la *Cortesía Relativa* nos permite medir la adecuación entre el enunciado y el grado de distancia social que media entre los interlocutores, mientras que la *Cortesía Absoluta* se refiere a algunos actos que son de naturaleza descortés, como, por ejemplo, el mandato, o de naturaleza cortés, como, por ejemplo, el ofrecimiento. Leech propone una relación de *Coste – Beneficio*, afirmando que cuanto mayor es el coste para el destinatario y menor el beneficio, más probabilidades hay de que estamos hablando de un acto *Descortés*. Al contrario, si el coste es menor para el destinatario y el beneficio es mayor, hablamos en este caso de un acto *Cortés*. A partir de esta idea, Leech diferencia entre cuatro tipos diferentes de actos:

- Acciones sociables, que apoyan la cortesía, como saludar, felicitar, ofrecer, invitar, etc...
- Acciones prácticamente indiferentes, que ni apoyan ni rompen la cortesía, tales como afirmar, informar, anunciar, etc....
- Acciones competitivas, que entran en conflicto directo con la cortesía, como, por ejemplo, ordenar, pedir, preguntar, solicitar, rogar, etc....
- Acciones dirigidas frontalmente contra las relaciones sociales, calificadas por el autor como 'conflictivas'. Son acciones que van directamente en contra de las buenas relaciones sociales entre los interlocutores, como, por ejemplo, los actos de amenazar, acusar, maldecir, etc....

Leech (1983:150) reconoce la posibilidad de variación transcultural, ya que cada cultura puede conceder, de forma distinta a cómo lo pueden hacer las demás, una mayor importancia a ciertas máximas frente a otras. Por ejemplo, según este investigador, las culturas mediterráneas valoran en mucha mayor medida las máximas de generosidad que la máxima de modestia. Pero en cambio, en las culturas orientales, como la japonesa o la china, se valora mucho más a esa última máxima que a cualquier otra. De esta manera, Leech afirma que, si bien las máximas del principio de cortesía son más o menos universales, sus importancias relativas variarán de un medio cultural, social o lingüístico a otro. Sin embargo, la diferencia estricta establecida por Leech entre los actos ilocutivos corteses y descorteses no es aplicable en todas las culturas, tal como indica Fraser (1990). Así pues, Leech tampoco propone la teoría más apropiada ni la más elaborada sobre la cortesía.

#### **1.5.1.4. Brown y Levinson**

Muchos lingüistas afirman que la teoría propuesta por Brown y Levinson ([1978] 1987) se considera el modelo de cortesía verbal más destacado y con mayor influencia (Kasper 1990, 1998, Bayraktargolu 1991, Escandell Vidal 1996, Turner 1996, Obeng 1999, Alcaraz Varó 2000 y Díaz Pérez 2003). Por eso, sigue siendo el marco teórico más aplicado por las investigaciones de actos de habla. Así se viene

haciendo en la mayor parte de los estudios transculturales realizados en los últimos años. En este sentido, Escandell Vidal (1996: 147) afirma lo siguiente:

La teoría expuesta por Brown y Levinson (1987) es actualmente el intento más elaborado y mejor estructurado de explicar los motivos y el funcionamiento de la cortesía en las lenguas. Pretende completar el modelo de Grice, añadiéndole la faceta interpersonal de la que carecía.

La idea principal de estos autores parte del hecho de que toda sociedad es agresiva y la cortesía intenta controlar esta agresividad. Brown y Levinson creen que la comunicación es un tipo de conducta racional, que busca la máxima eficacia. Así la comunicación está relacionada con las máximas de Grice. Pero junto con la eficacia de la transmisión, hay que aplicar la cortesía para mantener las relaciones sociales. De esta manera, este modelo estudia los actos que amenazan la imagen de alguno de los interlocutores, así como las estrategias de realización de dichos actos, entre las que se encuentran la teoría positiva y la teoría negativa.

El concepto central del modelo de Brown y Levinson (1975) proviene de la teoría de *imagen (face)* de Goffman (1967: 5):

The term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a contact. Face is an image of self-delineated in terms of approved social attributes.

Como explica Díaz Pérez, en la interacción hay que prestar mucha atención a la imagen y cada individuo es responsable de salvar la suya propia:

La imagen es algo que se puede perder, mantener o incrementar y a lo que se debe prestar una atención constante en la interacción. Puesto que todo individuo es vulnerable a la pérdida de imagen y puesto que normalmente la imagen de cada individuo depende de que se mantenga la de los demás, tratar de mantener la imagen del interlocutor redundaría en el beneficio mutuo de los participantes en una conversación (Díaz Pérez 2003: 111).

Brown y Levinson distinguen entre dos componentes fundamentales de la imagen, a saber, *la imagen positiva* y *la imagen negativa*. Los autores definen estos conceptos en los siguientes términos:

Negative face: the want of every 'competent adult member' that his (sic) actions be unimpeded by others.

Positive face: the want of every member that his (sic) wants to be desirable to at least some others (Brown y Levinson 1987: 62).

Es decir, la imagen positiva consiste en el deseo de ser apreciado por los demás, y de que otros compartan los mismos deseos. A su vez, la imagen negativa se refiere al deseo de tener libertad de acción, de no sufrir imposiciones por parte de los demás, de dominar el propio territorio. Podemos asociar la imagen positiva con la necesidad de cada persona de sentirse integrado en la sociedad. En cambio, la imagen negativa está relacionada con la aspiración de libertad y autonomía personal.

Basándose en este concepto, Brown y Levinson proponen dos tipos de cortesía: cortesía positiva y cortesía negativa. La primera está orientada hacia la imagen positiva del oyente, con lo cual el hablante intenta mostrar a su interlocutor que comparte con él los mismos deseos. A su vez, la cortesía negativa está dirigida hacia la imagen negativa del oyente, con lo que el hablante ha de dejar claro que no tiene ninguna intención de impedir el espacio o la libertad de su interlocutor. Según Brown y Levinson (1987: 62), la imagen negativa y su forma derivada de cortesía son más obvias en la interacción cara a cara que la cortesía positiva.

Desde el punto de vista de Brown y Levinson existen algunos actos de habla que amenazan la imagen de uno o de ambos interlocutores. Los autores denominan este tipo de actos como Actos contra la Imagen o ACIs (*face-threatening acts* o *FTA's*). Se puede distinguir entre los actos que amenazan la imagen negativa y los que amenazan la imagen positiva. En primer lugar, hay diferentes tipos de actos que amenazan la imagen negativa, a saber:

- a) Actos A que exigen y presionan al oyente O para que lleve a cabo (o deje de llevar a cabo) un acto A en el futuro. Entre estos actos destacan las órdenes, peticiones, sugerencias, amenazas, avisos, recordatorios, etc.
- b) Actos A que predicen algún acto futuro positivo del hablante hacia el oyente, tal como los ofrecimientos y promesas, puesto que ejercen una presión sobre el oyente para que éste los acepte o rechace.
- c) Actos que muestran el deseo del hablante hacia alguna posesión del oyente. Entre estos actos destacan los cumplidos, las expresiones de envidia, así como las expresiones de emociones fuertes, ya que dan al oyente la impresión de que tiene que proteger el objeto que desea el hablante o dárselo.

A su vez, los actos que amenazan la imagen positiva son:

- a) Actos que muestran que al hablante no le parece bien algún aspecto de la imagen positiva del oyente; entre estos actos destacan: la crítica, las quejas, las reprimendas y la desaprobación.
- b) Actos que señalan que al hablante no le importa la imagen positiva del oyente. Entre estos actos encontramos las expresiones de emociones violentas, la irreverencia, la falta de cooperación en una actividad y la mención de temas tabú.

Por otro lado, Brown y Levinson afirman que hay algunos actos que pueden causar daño a ambas imágenes, tales como las quejas, las amenazas o las peticiones de información personal.

Asimismo, hay algunos actos que amenazan la imagen positiva y negativa del hablante. Entre los actos que dañan su imagen negativa encontramos las expresiones de agradecimiento, la aceptación de agradecimiento, las excusas, la aceptación de ofertas o peticiones. A su vez, los actos que pueden atacar su imagen positiva son las peticiones de disculpa, las confesiones o la admisión de culpa o responsabilidad.

Brown y Levinson explican que cada individuo intenta evitar los actos que amenazan la imagen, o por lo menos intenta minimizar este daño a través del uso de ciertas estrategias. Así pues, los autores establecen una jerarquía de los actos que amenazan la imagen, conforme a la gravedad del acto. Es decir, cuanto mayor sea el



daño causado por el acto para la imagen del hablante o del oyente, más elevado será el número de estrategias que tendrá que elegir el hablante. A este respecto, Brown y Levinson distinguen entre las siguientes estrategias principales, para llevar acabo este tipo de actos:

- 1- Realizar ACI abiertamente (on record): esta estrategia incluye declaraciones directas que manifiestan la verdadera intención del hablante, sin usar ninguna estrategia de cortesía particular.
- 2- Realizar ACI abiertamente con una acción reparadora de cortesía positiva: es un acto que viene acompañado de un intento de disminuir la amenaza potencial que supone el acto de habla para la imagen del interlocutor, a través de hacer ciertas modificaciones en el enunciado, o añadiendo ciertos segmentos, con el fin de salvar la imagen positiva del oyente. Esto se puede conseguir, por ejemplo, mediante el uso de expresiones que denotan compañerismo o manifiestan los sentimientos positivos del hablante o su empatía.
- 3- Realizar ACI abiertamente con una acción reparadora de cortesía negativa: esta estrategia se preocupa por la imagen negativa e incluye una expresión de pesar por la intromisión o interrupción, así como expresiones de disculpa, a fin de mostrar respeto.
- 4- Realizar ACI no abiertamente (off record): es llevar a cabo el acto amenazante de una manera encubierta, y que esconde la verdadera intención del hablante.
- 5- No realizar el ACI: Evitar completamente el uso del acto que ofende la imagen, lo cual se considera, sin duda alguna, imposible en la mayor parte de los actos cotidianos.

La figura 2. ofrece un esquema de todas las estrategias posibles para realizar ACIs, según Brown y Levinson.

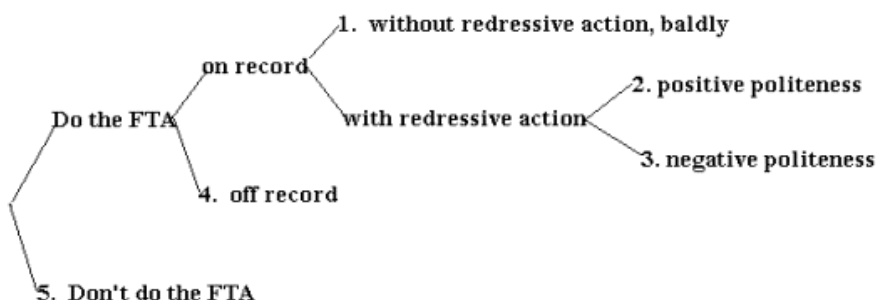


Figura 2. Las posibles estrategias para realizar ACIs (según Brown y Levinson 1987:69)

Según los autores, el grado de cortesía que empleará el hablante dependerá de tres factores de naturaleza social: el *poder relativo* que existe entre el hablante y el oyente, la distancia social que representa el *grado de familiaridad* entre los interlocutores, así como el *grado de imposición* del acto en cuestión con respecto a la imagen de uno o de ambos interlocutores.

A pesar de que la teoría de Brown y Levinson (1978,1987) es el modelo más influyente y mejor estructurado que ha sido mentado hasta el momento por los investigadores para el análisis de la cortesía, las ideas de estos dos autores han recibido también muchas críticas. La primera crítica que dirigieron los lingüistas a este modelo está relacionada con la universalidad de su concepto de la imagen, ya que este concepto parece muy vinculado con la cultura anglo-occidental y es difícilmente aplicable a otras muchas culturas. En este sentido, Kachru (1991) afirma que: “[a] clearer understanding of individual self vs familial / group self and positive vs negative face in different domains in both Western and Eastern cultures is necessary before one could argue about the universality of any proposed universal” (citado por Díaz Pérez 2003: 119).

Asimismo, muchos estudios empíricos que analizaron los actos de habla en diferentes comunidades confirman el hecho de que la cortesía no es la misma en todas las culturas; entre estos estudios destaca el trabajo de Mao (1994), que afirma que hay diferencias fundamentales entre las nociones de la imagen china y aquellas propuestas por el modelo de Brown y Levinson. Otra crítica que ha sido dirigida a este modelo tiene que ver con su interés, que está más centrado en la imagen del oyente que en la del hablante. De igual manera, las ideas de Brown y Levinson sobre la relación entre la cortesía y el uso indirecto de los actos de habla han sido un punto de discusión (Blum-Kulka, 1987; Wierzbicka, 1985; Wolfson, 1989 y Morkus 2009). A pesar de esta crítica,

el modelo de Brown y Levinson sigue siendo, hasta el momento, el más utilizado por los investigadores, por ser el más completo y eficaz para analizar y comparar entre actos de habla de diferentes culturas.

## **1.6. Estudios anteriores en relación con los actos de habla**

El interés hacia el estudio de los actos de habla se ha incrementado en los últimos años. Durante nuestra investigación, hemos encontrado muchos trabajos que estudian diferentes actos de habla en distintas culturas. Asimismo, los investigadores han tratado los actos de habla desde diferentes aspectos, ya que algunos han realizado estudios interculturales, otros han centrado su interés en la realización de los actos de habla en la interlengua de los alumnos de lenguas extranjeras y un tercer grupo se ha dedicado a investigar los métodos de recogida de datos para este tipo de trabajos.

### **1.6.1. Investigaciones anteriores sobre la aceptación**

Durante nuestra búsqueda no hemos detectado ningún trabajo que se ocupe de estudiar el acto de habla de la aceptación. Así pues, nuestro análisis de las situaciones de la aceptación está basado, principalmente, en la teoría de Brown y Levinson. Asimismo, nos ha servido de guía el trabajo de Beebe, Takahashi y Uliss-Weltz (1990), por lo que hemos creado en nuestra investigación un cuadro con tres fórmulas semánticas diferentes para la aceptación: las directas, las indirectas y las de adjunto. Después, hemos empezado a codificar y categorizar las estrategias utilizadas en los juegos de rol según la fórmula semántica implicada.

### **1.6.2. Investigaciones sobre el rechazo**

El acto de habla del rechazo ha llamado la atención de muchos investigadores. Es decir, ha sido examinado y estudiado por diferentes lingüistas y psicólogos en distintas culturas. Los investigadores han intentado analizar la percepción del rechazo y la realización de este acto por nativos y estudiantes de segundas lenguas. A continuación, presentamos un cuadro con los estudios más destacados que trataron este

acto, ordenados cronológicamente. La información que recoge la tabla hace referencia al tipo de rechazo examinado (petición, sugerencia, oferta o invitación), el autor, el año de publicación, las lenguas analizadas, el instrumento de investigación empleado, así como el enfoque del estudio<sup>4</sup>.

<b>Tipo de rechazo analizado</b>	<b>Autor y año de publicación</b>	<b>Lengua y variante analizadas</b>	<b>Método empleado</b>	<b>Enfoque del estudio</b>
<b>Rechazo de peticiones</b>	Shigeta 1974	Inglés americano- Japonés	Juego de rol cerrado	Intercultura
<b>Rechazo de peticiones</b>	Ueda 1974	Japonés	Intuición/ datos naturales y cuestionario	Evitación, silencio y vaguedad
<b>Rechazo de peticiones</b>	Smith 1975	Inglés americano	Datos naturales, observaciones y juego de rol	Rechazo en inglés
<b>Rechazo de peticiones</b>	Labov y Fanshel 1977	Inglés americano	Discurso natural/ terapéutico	Secuencia del rechazo
<b>Rechazo de peticiones</b>	Wootton 1981	Inglés escocés	Datos naturales	Interacción Padre- niño
<b>Rechazo de peticiones, invitaciones</b>	Kinjo 1987	Inglés americano Japonés	Juego de rol cerrado	Intercultura
<b>Rechazo de invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	Takahashi y Beebe 1987	Inglés americano- japonés- inglés como L2	El cuestionario para completar el discurso	Desarrollo pragmático
<b>Rechazo de peticiones</b>	Moriyama 1990	japonés	Cuestionario de opción múltiple	Patrones de rechazo
<b>Rechazo de</b>	Beebe et al.	Inglés	El cuestionario	Intercultura y

<sup>4</sup> Tabla adaptada del trabajo de Félix- Brasdefer (2007: 46-50)

<b>invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	1990	americano-japonés- inglés como L2	para completar el discurso	interlengua
<b>Rechazo en las sessions de asesoramiento académico</b>	Bardovi-Harligy Hartford 1991	Inglés americano- inglés como L2	Datos naturales	Rechazo de consejo / Interlengua
<b>Rechazo de invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	Ramos 1991	Inglés americano-español puertorriqueño- inglés como L2	El cuestionario para completar el discurso	Intercultura y interlengua
<b>Rechazo de peticiones y invitaciones</b>	Tickle 1991	Japonés	El cuestionario para completar el discurso	rechazo japonés en ámbitos de negocio
<b>Rechazo de invitaciones</b>	Garcia 1992	Español peruano	juego de rol	Rechazo de invitaciones en la cultura peruana
<b>Rechazo de invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	Lyuh 1992	Inglés americano-coreano	El cuestionario para completar el discurso	Intercultura
<b>Rechazo de peticiones y invitaciones</b>	Robinson 1992	Inglés como L2	El cuestionario para completar el discurso Informes verbales	Metodología de informes verbales
<b>Rechazo de</b>	Ikomay	japonés- inglés	El cuestionario	Interlengua

<b>invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	Shimura 1993	como L2	para completar el discurso	
<b>Rechazo de invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	Margalef-Boada 1993	Alemán-español peninsular-español como L2	El cuestionario para completar el discurso – Juego de rol	Metodología Intercultura y interlengua
<b>Rechazo de invitaciones, peticiones y ofertas</b>	Stevens 1993	Inglés americano-árabe- inglés como L2	El cuestionario para completar el discurso	Intercultura/ mentiras blancas
<b>Rejection messages</b>	Saeki y Okeef 1994	Inglés americano-japonés	El cuestionario para completar el discurso	Intercultura
<b>Rechazo de invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	Chen, Ye, y Zhang 1995	Chino mandarín	El cuestionario para completar el discurso	Rechazo en China
<b>Rechazo de invitaciones y ofertas</b>	Hussein 1995	Árabe	Datos naturales	Rechazo indirecto en árabe
<b>Rechazo de invitaciones y peticiones</b>	Loahaburanakit 1995	Japonés	Datos telefónicos naturales	Rechazos auténticos japoneses
<b>Rechazo de peticiones</b>	Beebe y Cummings 1996	Inglés americano	Conversaciones telefónicas- cuestionario para completar el discurso	Metodología Rechazo en inglés

<b>El rechazo en varias situaciones</b>	Chen 1996	Inglés americano- Inglés como L2	Cuestionario de tareas de juicio metapragmático	Juicio, Intercultural y Interlangua
<b>Rechazo de peticiones</b>	Kitao 1996	Inglés británico	Cuestionario para completar el discurso	Organización
<b>Rechazo de peticiones y invitaciones</b>	Kodama 1996	Japonés	Juego de rol- cuestionario para completar el discurso	Metodología / rechazo japonés
<b>Rechazo de peticiones</b>	Liao y Bresnahan 1996	Inglés americano- chino mandarín	Cuestionario para completar el discurso	Intercultura
<b>Rechazo de invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	Al- Shalawi 1997	Inglés americano- árabe	Cuestionario para completar el discurso	Intercultura
<b>Rechazo de propuesta</b>	Cramer 1997	Inglés americano- inglés como L2	Juego de rol	Rechazo japonés en ámbitos de negocio
<b>Rechazo de una oferta</b>	Frescura 1997	Italiano	Datos naturales	Entnografía en el rechazo italiano
<b>Rechazo de citas</b>	Widjaja 1997	Inglés americano- inglés como L2	Juego de rol- informes verbaes	Transferencia pragmática
<b>Rechazo de</b>	Al Issa- 1998	Inglés	Obsrvación-	Intercultura y

<b>invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>		americano- árabe jordano- inglés como L2	cuestionario para completer el discurso	interlengua
<b>Rechazo de invitaciones, ofertas</b>	Sasaki 1998	Inglés como L2	Cuestionario para completer el discurso- juego de rol	Methodologia Oral- rechazos escritos
<b>Rechazo de peticiones</b>	Smith 1998	Inglés americano	Cuestionario para completer el discurso- tarea de juicio	situaciones variables
<b>Rechazo de invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	Beckers 1992	Inglés americano- Alemán	Cuestionario para completer el discurso	Intercultura
<b>Rechazo de una invitación</b>	Garcia 1999	Español vanezulano	Juego de rol	Cortesía diferencial y de solidaridad
<b>Rechazo de invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	Gassy Houck 1999	Inglés como L2	Juego de rol	Secuencia de rechazo, transferencia pragmática
<b>Rechazo de peticiones y invitaciones</b>	Iwata 1999	Japonés	Cuestionario para completer el discurso	Diferencias entre el rechzo japonés masculino y femenino
<b>Rechazo de invitaciones,</b>	Sadler y Eroz 2001	Inglés americano-	Cuestionario para completer el	Intercultura



<b>peticiones, sugerencias y ofertas</b>		inglés como L2	discurso	
<b>Rechazo de peticiones</b>	Furumura 2002	Japonés	Juego de rol	Rechazo japonés
<b>Rechazo de invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	Nelson y al. 2002	Inglés americano-árabe egipcio	Juego de rol cerrado	Intercultura
<b>Rechazo de una invitación</b>	Félix-Brasdefer 2003	Inglés americano-español latino- inglés como L2	Juego de rol- informes verbales	Intercultura y interlengua
<b>Rechazo de invitaciones, peticiones y ofertas</b>	Henstock 2003	Ingés americano-japonés-japonés como L2	Cuestionario para completar el discurso-informes retrospectivos	Intercultura y interlengua
<b>Rechazo de invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	Kwon 2004	Inglés americano-coreano	Cuestionario para completar el discurso	Intercultura
<b>Rechazo de peticiones</b>	VONCanon 2006	Español peninsular-Inglés americano-español como L2	Juego de rol	Intercultura y interlengua
<b>Rechazo de</b>	Félix-	Inglés	Juego de rol-	Intercultura

<b>invitaciones, peticiones, sugerencias y ofertas</b>	Brasdefer 2007	americano- español mexicano	informes verbales	
<b>Rechazo de peticiones y ofertas</b>	Nader Morkus 2009	Inglés americano- árabe egipcio- árabe como L2	Juego de rol	Interlengua y transferencia pragmática

Tabla 1. Estudios anteriores de rechazo

#### 1.6.2.1. Estudios más destacados sobre el rechazo

Antes de exponer los trabajos más importantes realizados sobre el acto de habla del rechazo en árabe y español, que son las dos lenguas objeto del presente estudio, hemos considerado apropiado traer a colación el trabajo pionero hecho sobre este acto de habla en general, esto es, la investigación de Beebe, Takahashi y Uliss-Weltz (1990). Los autores de este libro han estudiado la transferencia pragmática realizada por estudiantes japoneses de inglés. Han participado en este trabajo 20 alumnos japoneses de inglés como LE, 20 hablantes nativos del inglés estadounidenses y 20 hablantes nativos del japonés. Los escritores han aplicado el método del cuestionario para completar el discurso con el fin de recoger sus datos. Este cuestionario ha consistido en 12 situaciones de igualdad y desigualdad; dichas situaciones varían en el tipo de rechazo formulado (si está relacionado con una petición, una invitación o con una sugerencia u oferta).

Para el análisis de los datos, los autores han creado un esquema de clasificación de las fórmulas semánticas en tres categorías diferentes: directas, indirectas y de adjunto. Asimismo, han recurrido a la estadística para contar la frecuencia de uso de las estrategias empleadas. Los resultados de este estudio han indicado que los alumnos japoneses producen transferencias pragmáticas de su lengua materna en el momento de realizar este acto en inglés. Esto ha sido notado especialmente en la elección de las fórmulas aplicadas, así como en la frecuencia de uso de dichas fórmulas. De igual manera, el estudio ha revelado que los japoneses y los estadounidenses tienden a emplear diferentes estrategias en el momento de interactuar con una persona de más poder. En este sentido, los japoneses emplean frecuentemente las estrategias

relacionadas con pedir perdón al realizar el acto del rechazo. En cambio, los estadounidenses no muestran esta misma actitud. Por otro lado, los autores del libro explican que los japoneses utilizan excusas ambiguas, al contrario que los americanos, que son más directos.

El estudio de Beebe, Takahashi y Uliss-Weltz (1990) ha sido muy importante, no solamente para este estudio, sino también para varias investigaciones realizadas sobre el rechazo, ya que muchos estudios han utilizado el esquema de clasificación de las fórmulas semánticas propuesto por estos autores. Por nuestra parte, nosotros hemos adoptado también en el presente trabajo casi todas las estrategias propuestas en este esquema.

#### **1.6.2.2. Estudios relevantes sobre el rechazo en árabe**

Hay bastantes estudios que han tratado el acto de habla del rechazo en árabe. Algunos han examinado la realización de este acto en la lengua árabe solamente, en tanto que otros han comparado entre las estrategias de producción de este acto en árabe y en otros idiomas. Por otra parte, hay un tercer tipo de trabajos que han investigado la realización de este acto en la interlengua de alumnos no nativos. Los estudios llevados a cabo han analizado el rechazo en diferentes dialectos del árabe: el egipcio, el yemení, el jordano y el saudí. En el apartado siguiente vamos a exponer con más detalles los estudios árabes más importantes que han influido en nuestro trabajo.

El primer trabajo sobre el rechazo que trató la lengua árabe fue el de Stevens (1993). Este autor ha examinado la producción del rechazo realizado tanto por nativos del inglés americano y nativos del árabe egipcio, como por alumnos egipcios de inglés como segunda lengua. En su estudio usa el método del cuestionario para completar el discurso, que adopta del modelo de Blum-Kulka y Olshtain (1984). Crea 15 situaciones para provocar el rechazo. Los informantes de este trabajo han sido 15 nativos americanos, 17 estudiantes egipcios de inglés en EEUU y 21 nativos egipcios. El autor utiliza también algunos datos recogidos anteriormente, en el año 1988, de 10 nativos de inglés y 21 egipcios estudiantes de esta lengua. Stevens recurre a informantes de ambos géneros. El análisis de los datos ha mostrado que los estudiantes de inglés como segunda lengua transfieren inadecuadamente algunas estrategias pragmáticas propias de su L1. No aplican, en cambio, otras estrategias que existen en su L1 y que se consideran

apropiadas en la L2. Así pues, el autor acaba recomendando la enseñanza de este tipo de estrategias a estos alumnos. Por otra parte, Stevens ha notado que los egipcios usan las estrategias mitigadoras con menor frecuencia que los americanos.

El estudio de Stevens es importante para el presente trabajo por dos razones: primero porque es la primera investigación realizada sobre el rechazo en árabe egipcio. Segundo, porque el investigador detecta la existencia de algunas estrategias del rechazo que son propias de la sociedad egipcia, tales como la mentira blanca o la aceptación parcial, que sirven para aliviar el impacto del rechazo sobre el interlocutor.

Otro estudio relevante sobre el rechazo en árabe es la investigación de Al Issa (1998). El autor de este trabajo estudia la producción del rechazo por alumnos jordanos de inglés como lengua extranjera. El objetivo de este trabajo ha sido investigar si estos alumnos hacen alguna que otra transferencia pragmática propia del árabe en el momento de producir el acto del rechazo en inglés, así como las causas de estas posibles transferencias. Los datos han sido recogidos a través del uso del método del cuestionario para completar el discurso. El autor realiza también algunas entrevistas semi estructuradas con los estudiantes jordanos de inglés, intentando investigar los factores causantes de las transferencias pragmáticas. Los participantes de este estudio han sido 50 alumnos jordanos de inglés de nivel avanzado, 50 nativos jordanos hablantes de árabe y 50 nativos americanos hablantes de inglés. Los resultados del trabajo de Al Issa han demostrado que existe una transferencia pragmática clara del árabe en cuanto a la frecuencia, el tipo, el número, así como el contenido de las fórmulas semánticas aplicadas por los aprendices de inglés. El estudio indica también que hay algunas estrategias que fueron encontradas solamente en los datos de los participantes árabes, como, por ejemplo, las siguientes dos: Devolver los favores y pedir entendimiento. Además, el estudio ha revelado que el rechazo de los participantes jordanos ha sido más largo, más elaborado y menos directo en comparación con el de los americanos, especialmente cuando interactuaban con una persona de más poder. De igual manera, el estudio ha demostrado que los jordanos usan mucho el nombre de Dios en su respuesta. Por último, las entrevistas de este trabajo señalan que las causas de la transferencia cultural han sido la seguridad de los aprendices en su propia lengua, la percepción que tienen los árabes sobre las culturas occidentales, así como los valores religiosos propios.

Este trabajo es importante porque utiliza un gran número de situaciones para provocar el rechazo (15 situaciones). Igualmente, es relevante por el método de recogida de datos utilizado, ya que obtiene dichos datos a través de un cuestionario para completar el discurso, que ha sido diseñado y desarrollado basándose en datos registrados en una compañía de observación.

Otro estudio destacado que ha tratado el tema del rechazo en el árabe egipcio y el inglés americano es el trabajo de Nelson, Carson, Al Batal y El Bakary (2002). Los autores de este estudio han aplicado una versión modificada del cuestionario para completar el discurso creada por Beebe, Takahashi y Uliss-Weltz (1990). Este cuestionario ha consistido en 10 situaciones para provocar el rechazo (2 peticiones, 3 ofertas, 2 sugerencias y 3 invitaciones). Estos autores han hecho un gran avance en la manera de recoger sus datos, ya que los han provocado oralmente. Es decir, el autor leía las situaciones al participante y le pedía que le diera una respuesta oral. Los investigadores han utilizado 25 participantes egipcios y 30 americanos. Después de recoger los datos, los autores los han categorizado y analizado, utilizando la estadística inferencial, a través de contar las estrategias aplicadas, así como la frecuencia de uso de las fórmulas directas e indirectas que fueron empleadas. También han estudiado la influencia que tiene la relación que hay entre los interlocutores en el uso de las distintas estrategias del rechazo.

Los resultados de esta investigación han revelado que ambas sociedades, esto es, la egipcia y la americana, usan las mismas fórmulas semánticas para producir el acto del rechazo. De igual manera, usan una frecuencia muy parecida de las estrategias directas e indirectas. No obstante, a veces los dos grupos aplican algunas fórmulas semánticas más que otras dentro de estas dos categorías. Asimismo, el estudio muestra que ambos grupos dan excusas parecidas para su rechazo.

El estudio de Nelson, Carson, Al Batal y El Bakary (2002) es relevante por el avance que ha supuesto en el ámbito de la recogida de datos, ya que obtener los datos oralmente ayuda a captar mejor la lengua hablada en la calle. Esto es especialmente importante en el caso de un idioma diglósico como el árabe, donde la variante hablada es muy diferente a la escrita. Así pues, recoger los datos oralmente puede proporcionar resultados más auténticos. Sin embargo, los autores han comentado que el método del cuestionario para completar el discurso no es la mejor manera para obtener los datos en este tipo de investigaciones, dado que los participantes no tienen la libertad suficiente

para explicar su respuesta. Además, han recalcado la importancia de estudiar el acto de habla del rechazo en una conversación viva.

Otro estudio que se considera como guía para nuestra investigación es el trabajo de Nader Morkus (2009). Su investigación pretende estudiar la realización del acto de habla del rechazo en alumnos americanos del árabe egipcio, así como en nativos egipcios y nativos de inglés americano. El objetivo del trabajo es investigar cómo los aprendices de árabe egipcio que tienen un nivel intermedio o avanzado realizan este acto de habla en árabe y compararlo con lo que hacen los nativos egipcios y americanos. Así pues, el autor intenta averiguar la relación que hay entre el dominio del segundo idioma y la competencia pragmática que se tiene de la lengua nativa. Asimismo, estudia la relación entre la transferencia pragmática y el nivel de dominio que se tiene de la lengua extranjera. Morkus aplica en su trabajo una versión modificada del juego de rol abierto de Billmyer y Varghese (2000) y Felix-Brasdefer (2002). Los sujetos de este estudio han sido 20 alumnos americanos de árabe egipcio (10 de nivel intermedio y otros 10 de nivel avanzado), 10 nativos egipcios y 10 nativos americanos.

Respecto al análisis de los datos recogidos, el investigador utiliza una versión modificada del esquema propuesto por Beebe, Takahashi, y Uliss-Weltz (1990). La estadística descriptiva ha sido aplicada para el análisis de estos datos, por lo cual el autor ha empleado un análisis cuantitativo para estudiar la frecuencia de uso de las diferentes estrategias de rechazo y de las fórmulas semánticas. También ha usado el análisis cualitativo en el momento de estudiar la interacción y el proceso de la realización del acto. Los resultados de este trabajo señalan que los alumnos de nivel avanzado producen más palabras y más turnos, y pueden negociar su respuesta de una manera más parecida a cómo lo hacen los nativos egipcios, superando así a los alumnos de nivel intermedio. Por otra parte, el estudio muestra que la influencia del poder es la misma en los cuatro grupos, puesto que todos realizan más turnos, más palabras y más estrategias cuando interactúan con una persona de más poder.

En cuanto a las estrategias aplicadas, la investigación revela que los dos grupos de estudiantes usan las mismas estrategias de rechazo. Sin embargo, hay algunas técnicas que han sido encontradas en los datos de aprendices de nivel avanzado solamente, como, por ejemplo, las secuencias negativas que puede sufrir el interlocutor, la respuesta inespecífica o poner una condición para aceptar. A su vez, hay otras

estrategias que han sido detectadas únicamente en el corpus de alumnos de nivel intermedio, como el uso, por ejemplo, de las frases de principios o expresiones hechas.

En cuanto a la estrategia más registrada en los cuatro grupos, Morkus comenta que dar una justificación o alguna excusa es la técnica más aplicada. También el autor indica que los grupos de estudiantes de lengua extranjera aplican más estrategias directas que los dos grupos de hablantes nativos. Además, los estudiantes de nivel intermedio emplean más fórmulas directas que los estudiantes de nivel avanzado. De igual manera, la investigación muestra que hay una transferencia pragmática de L1 en el momento de utilizar las estrategias indirectas, dado que los dos grupos de estudiantes tienden a usar más estas técnicas que los nativos egipcios cuando interactúan con una persona de más poder. Del mismo modo, Morkus confirma que la transferencia pragmática de L1 se ve claramente en el momento de estudiar las fases de interacción en las situaciones de más poder, ya que ambos grupos de estudiantes, así como los nativos americanos usan más estrategias directas en la primera etapa de interacción que los nativos egipcios. Esta transferencia pragmática negativa se encuentra en la segunda fase de interacción. En esta fase, los estudiantes de lengua extranjera y los nativos americanos prefieren confirmar su rechazo de una manera directa, mientras que los egipcios usan estrategias indirectas o hacen una respuesta ambigua. Morkus señala también la tendencia que tienen los egipcios de usar frases religiosas o invocar el nombre de Dios.

Por otra parte, el investigador afirma que ambos grupos, esto es, el egipcio y el americano, tienden a utilizar las estrategias directas en la primera y la segunda etapa cuando interactúan con una persona del mismo poder. Por último, sobre la relación que hay entre la competencia pragmática y el dominio del idioma extranjero, Morkus comenta que esta relación es compleja, ya que tener más dominio del idioma no exige tener una competencia pragmática alta. Es decir, a pesar de que los alumnos de nivel avanzado tienen más recursos para explicar su rechazo, no consiguen hacerlo de una manera adecuada desde el punto de vista pragmático.

El estudio de Morkus es muy relevante para el presente trabajo porque es, principalmente, el primer estudio que ha empleado el juego de rol abierto para obtener datos de la sociedad egipcia. De esta forma, ha conseguido investigar la interacción y la negociación ocurrida en el momento de formular el rechazo por los egipcios. En cambio, los trabajos anteriores hechos sobre el árabe habían usado el método del

cuestionario para completar el discurso para provocar el rechazo en un solo turno. De igual manera, Morkus ha utilizado el esquema de código de Beebe, Takahashi y Uliss-Weltz (1990) y el concepto de etapas (*stages*) para llevar a cabo ambos tipos de análisis: el cuantitativo y el cualitativo. Por estas causas es importante, en nuestra opinión, incluir su trabajo en este apartado y comparar los resultados obtenidos en los dos estudios.

### **1.6.2.3. Estudios relevantes sobre el rechazo en español peninsular**

Varios trabajos han investigado la realización del rechazo por hablantes nativos del español peninsular y americano, así como la realización de dicho acto en la interlengua de los alumnos de ELE. En esta parte de nuestra investigación, vamos a exponer los trabajos más relevantes en este campo.

En primer lugar, traemos a colación aquí el trabajo de Margalef-Boada (1993). Este estudio ha hecho una comparación entre la realización del rechazo en la interlengua de los estudiantes alemanes del español peninsular, por un lado, y la realización de este mismo acto por hablantes nativos del alemán y el español, por el otro. La investigadora ha aplicado el método del cuestionario para completar el discurso, así como el juego de rol para la obtención de sus datos. Los participantes son 40 alumnos alemanes de español de nivel intermedio, 38 alemanes y 38 españoles. Los resultados de este trabajo indican que las fórmulas semánticas más aplicadas por todos los participantes han sido las siguientes: la justificación, el remordimiento, el rechazo directo, así como las expresiones de opinión positiva y empatía.

Este trabajo es importante para nuestra investigación, ya que es uno de los primeros estudios que han tratado el acto de habla del rechazo en español peninsular. Es relevante, asimismo, porque la autora ha aplicado el juego de rol para la recogida de los datos, igual que hacemos nosotros en el presente trabajo.

Otro trabajo relevante que estudia el español en su variante peninsular es el de VonCanon (2006), que examina el acto del rechazo formulado a peticiones en situaciones de igualdad y desigualdad. El estudio analiza este acto de habla en la interlengua de estudiantes estadounidenses de español de nivel intermedio, así como el uso de este acto de habla hecho por hablantes nativos del español peninsular y del inglés estadounidense. La investigadora estudia también la influencia que tiene la estancia de los alumnos en Salamanca durante un semestre en la producción que hacen de este acto.



Los informantes de este trabajo son 25 estudiantes estadounidenses de ELE, 20 estadounidenses nativos del inglés y 20 hablantes nativos del español peninsular. La investigadora aplica los juegos de rol abiertos para recoger los datos. Cada situación tiene como variable el poder social y la distancia. La autora hace un análisis cuantitativo de la frecuencia de uso de las fórmulas semánticas empleadas. También analiza cualitativamente el corpus, escogiendo tres interacciones para examinarlas y ver las estrategias usadas y cómo los interlocutores intentan salvar sus imágenes, tal como estipula la teoría de Brown y Levinson (1987). Los resultados del trabajo indican que los tres grupos emplean con cierta frecuencia la estrategia de dar alguna justificación. Por otro lado, el estudio señala que los dos grupos nativos utilizan el rechazo directo con escasa frecuencia, mientras que los estudiantes de ELE tienden a emplear esta técnica con cierta intensidad. Por último, el estudio concluye que los nativos alemanes usan las estrategias de dar una respuesta indefinida o pedir perdón con mayor frecuencia que los nativos españoles.

La importancia del estudio de VonCanon para el presente trabajo radica en varias razones: En primero lugar, es el estudio relevante más reciente que trata el rechazo en el español peninsular, que es el objeto de análisis de nuestra investigación. Es decir, aunque los resultados no se pueden generalizar a toda la comunidad española, los datos obtenidos en este trabajo nos pueden servir para saber las estrategias preferidas por la sociedad española. Segundo, la investigadora recoge los datos usando el método del juego de rol, tal como hacemos nosotros. Tercero, en este trabajo se hacen dos tipos de análisis: uno cuantitativo y otro cualitativo; en este último tipo usa el concepto de etapas, tal como hacemos en el presente estudio.

#### **1.6.2.4. Estudios relevantes sobre el rechazo en el español de América Latina**

Hay bastantes investigaciones que han tratado el acto de habla del rechazo en diferentes culturas de América Latina. A continuación, exponemos los trabajos más relevantes.

García (1992) realiza un trabajo para examinar el rechazo de una invitación a una fiesta de cumpleaños en el español peruano. La investigadora utiliza un solo juego de rol. Los informantes de este estudio son 20 hablantes nativos del español peruano (diez hombres y diez mujeres de Lima). Para codificar los datos, la autora aplica el

esquema de códigos del rechazo propuesto por Blum-Kulka, House y Kasper (1989). Por otro lado, emplea el marco teórico de Brown y Levinson para entender estos datos, ya que clasifica las estrategias de cortesía en dos categorías: estrategias de solidaridad (cortesía positiva) y estrategias de deferencia (cortesía negativa). La investigadora realiza un análisis cuantitativo y otro cualitativo. Para realizar este último, García crea un marco de trabajo para estudiar la negociación ocurrida durante el discurso, por lo cual divide la interacción en dos etapas: la primera consiste en la invitación-respuesta, y la segunda la insistencia-respuesta. Los resultados de su investigación indican que en la primera fase los hablantes emplean las estrategias de deferencia con cierta intensidad para manifestar su respeto. En la segunda etapa recurren, en cambio, a la solidaridad como estrategia principal. Pero en líneas generales, los informantes manifiestan su preferencia de expresar, en las dos etapas del acto de rechazo, su respuesta aplicando estrategias de deferencia más que de solidaridad. Asimismo, el trabajo indica que hay diferencia entre los hombres y las mujeres en el momento de realizar el rechazo, puesto que los primeros tienden a rechazar de una manera directa, mientras que las mujeres suelen dar respuestas ambiguas. Por último, el trabajo aporta otro resultado curioso y es que aunque los informantes han tenido la instrucción de rechazar la invitación, 13 de los 20 acaban aceptándola al final.

La investigación de García se considera relevante en el campo de los estudios de actos de habla, ya que podría ser la primera en utilizar el juego de rol para obtener sus datos. Además, ha arrojado luz sobre la importancia de analizar la negociación ocurrida durante la interacción y dividirla en etapas. Este concepto de análisis del discurso ha sido aplicado, posteriormente, por diferentes investigadores que se han centrado en el estudio del rechazo (Félix-Brasdefer 2002, 2007; VonCanon, 2006; Morkus 2009). De igual manera, nosotros hemos aplicado una versión modificada de este concepto de etapas, para poder realizar nuestro análisis cualitativo.

Otra investigación destacada en este campo es el trabajo de Félix-Brasdefer (2007). Este estudio trata el acto de habla del rechazo realizado por veinte hablantes masculinos nativos del español de México y otros veinte hablantes masculinos nativos del inglés estadounidenses en situaciones de igualdad y desigualdad. Para su investigación, Félix-Brasdefer utiliza el juego de rol abierto, consistente en 6 situaciones (2 invitaciones, 2 peticiones y 2 sugerencias). El investigador utiliza también otras 4 situaciones más, que funcionan como distractores (2 disculpas, 1

cumplido y 1 queja). Félix-Brasdefer crea las situaciones según el sistema de imagen de Scollon y Scollon (2001). Después de realizar las escenas de juego de rol con los participantes, Félix-Brasdefer realiza una entrevista retrospectivo verbal con los informantes para investigar los factores causantes de su respuesta, así como la percepción que han tenido cuando les insistía su interlocutor. Para codificar los datos, el investigador emplea un esquema parecido al propuesto por Beeb, Takahash y Uliss-Weltz (1990), puesto que clasifica sus fórmulas semánticas en directas, indirectas o adjuntas de rechazo. También emplea el análisis cuantitativo y cualitativo para estudiar los datos recogidos. Para llevar a cabo el análisis cuantitativo, aplica la estadística inferencial y descriptiva para contar la frecuencia de uso de las estrategias y fórmulas empleadas por sus sujetos. En el análisis cualitativo, Félix-Brasdefer emplea el concepto de secuencias para poder investigar la interacción ocurrida durante el discurso. Este marco de trabajo fue introducido por Edmondson (1981) y aplicado por otros investigadores después, como Blum-Kulka, House y Kasper (1989). Este concepto divide la respuesta en tres secuencias: 1) Pre-rechazo, 2) Acto principal, y 3) Post-rechazo. Los resultados de este estudio revelan que los informantes mexicanos tienden a utilizar, con cierta frecuencia, las estrategias indirectas, formales y respetuosas en el momento de interactuar con una persona de más poder y con la que mantienen cierta distancia. Así, estos informantes aplican, por ejemplo, estrategias de justificación detallada, respuestas inespecíficas y mitigadores de rechazo. Por su parte, los estadounidenses expresan sus verdaderos sentimientos a través de justificaciones, rechazos directos o alternativas. Por otro lado, en los casos en los que hay distancia entre los interlocutores, pero el poder es igual, los mexicanos justifican sus rechazos mediante el uso de mentiras blancas o historias ficticias. En cambio, el grupo de Estados Unidos ha sido más claro, expresando sus sinceras causas de rechazo. Respecto a los casos en los que no hay ni poder ni distancia entre los interlocutores, el estudio concluye que los mexicanos usan estrategias directas, mientras que los estadounidenses aplican fórmulas indirectas, para dar alguna justificación. Por último, las entrevistas de esta investigación indican que la insistencia no molesta a los mexicanos, sino que piensan que es algo esencial en el caso de las invitaciones. A su vez, los americanos piensan que la insistencia les resulta molesta, considerándola como una violación de su independencia.

En el siguiente capítulo vamos a exponer con más detalles los diferentes métodos de recogida de los datos. Presentaremos, además, la metodología aplicada, así como la forma de elaboración del corpus del presente estudio.

## **2. METODOLOGÍA Y ORGANIZACIÓN DEL ESTUDIO**

## 2.1. Introducción

El objetivo principal que pretendemos alcanzar en este trabajo es estudiar los actos de habla de rechazo y aceptación en español peninsular, por un lado, y árabe egipcio, por el otro. Analizaremos estos dos actos de habla en diferentes situaciones de igualdad y desigualdad. Es decir, esta investigación tratará de:

- Analizar determinados aspectos de pragmática intercultural en hablantes nativos de árabe egipcio y español peninsular.
- Estudiar las diferentes fórmulas semánticas y estrategias usadas para la realización de los actos de habla de aceptación y rechazo en las dos culturas.
- Analizar la relación entre la adaptación de las estrategias utilizadas y los parámetros socio-pragmáticos de poder y distancia social.
- Comparar aspectos de la realización de los actos de habla anteriormente mencionados en egipcios y españoles para detectar posibles diferencias en las competencias pragmalingüística y sociopragmática.
- Señalar las semejanzas y diferencias entre las fórmulas de cortesía verbal en la producción de estos actos de habla en ambas lenguas.

Así nuestro estudio intentará responder a las siguientes preguntas:

- d) ¿Hay diferencia en el proceso utilizado para realizar los actos de aceptación y rechazo en las dos culturas?
- e) ¿Cuáles son las fórmulas semánticas más usadas para la realización de estos actos de habla en el árabe egipcio y el español peninsular?
- f) ¿Cómo realizan las dos comunidades lingüísticas, la egipcia y la española, la aceptación y el rechazo cuando el emisor es de un estado social diferente?

Abordar el estudio de la pragmática intercultural, en general, y la cortesía y los actos de habla, en particular, supone tener que analizar el lenguaje hablado o mejor dicho el lenguaje en la comunicación. Estos tipos de trabajos tienen que apoyarse en

datos empíricos. Por lo cual una de las tareas y responsabilidades más importantes para el investigador es escoger el método más apropiado para la obtención de los datos de su estudio, puesto que esto le permitirá conseguir una interpretación adecuada y unos resultados consistentes:

Researchers in interlanguage pragmatics (ILP) have the responsibility of evaluating the methods available for data collection and selecting the one that best measures the intended hypothetical construct, namely, pragmatic competence, and that will allow for the appropriate interpretation and consistency of the results (Félix-Bradefer 2010).

## **2.2. Métodos de recogida de los datos en los estudios pragmáticos**

En este capítulo haremos una exposición sucinta de los métodos más utilizados para la obtención de datos en los estudios de actos de habla. Actualmente, existen varios instrumentos y técnicas para recoger y analizar los datos de la lengua hablada. De estos métodos podemos destacar:

### **2.2.1. La observación etnográfica:**

La etnografía literalmente significa “la descripción del pueblo”. Es un método de investigación que consiste en, tal como indica su propio nombre, la recogida de datos a través de la observación:

The ethnographic approach to cross-cultural pragmatics attempts to create an emic perspective (or goal view) and to add validity in research through persistent observation, prolonged engagement, observation of social interaction and conversational routines, accumulation of sufficient empirical evidence, and data triangulation (Davis y Henze 1998).

Este método se utiliza para obtener y analizar diferentes actos de habla que ocurren simultáneamente. Los que aplican este instrumento suelen usar con la etnografía

otros métodos como la observación persistente del participante, las entrevistas, los cuestionarios, las notas y las grabaciones. Esto les ayuda a recoger datos naturales y a sacar conclusiones fiables:

The focus of natural data is not often the analysis of a particular speech act, but rather, the observation of a communicative event in which multiple speech acts co-occur. To enhance the credibility of natural data and to provide reliable conclusions, ethnographers triangulate through different methods such as persistent participant observation, interviews, questionnaire, field notes, and recordings (Félix-Bradefer 2007:58).

La ventaja principal de la obtención de datos a través de la etnografía es presentar información espontánea recogida en un contexto natural, lo cual ayuda a tener conclusiones fiables y con alto grado de autenticidad, puesto que los participantes no se sienten observados por el investigador o por los medios técnicos que se emplean en otros métodos.

Mientras las desventajas de la obtención natural de datos consisten en, por un lado, la imposibilidad de controlar las variables sociolingüísticas como el género, la edad, la educación y el nivel social, no es fácil, por el otro, aplicar solamente este método en los trabajos de pragmática intercultural, ya que es muy difícil que se produzcan contextos idénticos en varias culturas.

### **2.2.2. El cuestionario para completar el discurso (Discourse completion test)**

El cuestionario para completar el discurso se considera uno de los métodos más aplicados en los estudios contrastivos relacionados con los actos de habla y la pragmática intercultural. Ha sido introducido por primera vez por Blum-Kulka en 1982 y consiste en:

Scripted dialogs that represent socially differentiated situations. Each dialog is preceded by a short description of the situation, specifying the setting, and the social distance between the participants and their status relative to each other, followed by an incomplete dialog (Blum-Kulka et al.1989:13-14).



A los sujetos que participan como informantes, se les pide que escriban la respuesta que creen que se adapta al contexto de la situación, dando lugar de este modo a una realización del acto de habla que se intenta investigar.

En el siguiente ejemplo, adoptado de Takahashi, Beebe y Uliss-Weltz (1990:71) y de Nader Morkus (2009: 19), la situación está pensada para que el sujeto realice un rechazo.

A friend invites you to dinner, but you can't stand this friend's husband/ wife.

Friend: How about coming over for dinner Sunday night? We're having a small dinner party.

You:.....  
.....

Friend: Ok, maybe another time.

El método del Discourse Completion Test (DCT) tiene varias ventajas, dado que permite al investigador recoger un gran número de datos en un periodo corto de tiempo, así como obtener la información que tales datos proporcionan en relación con los tipos de fórmulas semánticas empleadas en la realización de los diferentes actos ilocutivos y los factores sociales que se consideran decisivos a la hora de optar por alguna de dichas formulas (Ellis 1994:164, cf. Diaz Pérez 2003:80).

Pero a pesar de que los cuestionarios para completar el discurso han sido utilizados por muchos investigadores de actos de habla y pragmática intercultural, hay mucho debate sobre la naturalidad de los datos que se obtienen:

Nevertheless, it is also well known that written questionnaires do not permit the researcher to gather pragmatic features commonly found in oral discourse such as distribution of turns, sequencing of actions, prosodic features( stress, pitch), and other features that may have pragmatic import such as hesitation, repetition, reformulation, mitigation, and non-verbal signals (silence, laughter, or facial expressions) (Féliz-Brasdefer 2007:59-60).

De igual manera, en un estudio como el nuestro en el que se aplique el DCT, podríamos enfrentarnos con más frecuencia a la desventaja de la naturalidad de los datos, puesto que la lengua árabe se ve enormemente afectada por la diglosia. La diglosia, según el diccionario Virtual Cervantes, es una situación social en la que una comunidad de habla utiliza dos variedades de una misma lengua. Cada una de estas dos variedades tiene una función diferente en la sociedad. Los sociolingüistas las clasifican como variedad alta (A) y variedad baja (B), de forma que cada una es usada sólo en ciertos ámbitos: la variedad alta (A) se estudia en la escuela y en situaciones formales y religiosas. Mientras tanto, la variedad (B) se adquiere como lengua materna y se usa en las conversaciones, en la calle y en situaciones informales. De esta manera en Egipto tenemos dos tipos de árabe: la variante denominada (fuṣḥá), que es la lengua formal y alta que se utiliza para escribir, y la llamada (‘āmmiyya), el dialecto egipcio, que es la lengua informal y baja que se utiliza para hablar.

### 2.2.3. El Juego de Rol

El juego de rol es un método de obtención de datos de la lengua hablada en el que dos personas, por lo menos, están interactuando oralmente. Según Díaz Pérez (2003:89 y ss.) el juego de rol se considera el segundo instrumento más empleado para la recogida de datos dentro del ámbito de la pragmática intercultural y los actos de habla.

Podemos encontrar dos tipos de juegos de rol: juego de rol cerrado (close role-play) y juego de rol abierto (open role play) (Kaspery Dahl, 1991). En el juego de rol cerrado los sujetos contestan a una situación sin tener respuesta de su interlocutor, como se ve en el estudio de Walters (1980). A diferencia de ello, en el juego de rol abierto se pide a los participantes que interactúen de una manera espontánea, como si fuera en la vida real, en un contexto situacional específico que está fijado previamente. Este contexto evoca el acto de habla que se desea estudiar.<sup>5</sup>

Los juegos de rol tienen varios aspectos positivos. Primero, vienen precedidos de una descripción que nos permite controlar un número de parámetros contextuales: la

---

<sup>5</sup> Entre los investigadores que emplearon el juego de rol abierto para extraer su material de análisis, figuran Kasper (1981), Cohen y Olshtain (1981), Tanaka (1988), Trosberg (1995), Siebold (2008), Félix-Bradefer (2007) y Morkus (2009).

situación, la distancia social, el poder social, el grado de imposición, el género y la edad. Segundo, como bien explica Siebold (2008:75), este método le da al investigador la posibilidad de establecer el contexto socio-pragmático requerido, al poner a los sujetos de diferentes lenguas ante situaciones idénticas, de modo que cumplen con el importante requisito de la comparabilidad de datos.

También Kasper y Dahl (1991), así como Gass y Houck (1999) explican que una de las más importantes ventajas del juego de rol es obtener datos orales parecidos a aquellos que se producen en una interacción real. De igual manera, Olshtain y Blum-Kulka (1985) describen el juego de rol abierto como un método semi-etnográfico.

Por otra parte la desventaja del juego de rol radica en el gran tiempo y esfuerzo que tiene que consumir el investigador en preparar el material de estudio, ya que tiene que coordinar los juegos de rol, las grabaciones y tiene que transcribir, además, las conversaciones grabadas. De ahí que se haya afirmado que los juegos de rol “are cumbersome to administer and time-consuming in both their administration and analysis” ( Kasper y Dahl 1991: 48).

Varios investigadores compararon los datos recogidos a través del cuestionario para completar el discurso y aquellos otros obtenidos a través del juego de rol llegando a la conclusión de que estos últimos tenían más variedad semántica y más extensión que los primeros (Sasaki 1998).

Margalef-Boada (1993) también aplicó los dos métodos para estudiar la realización del rechazo en los alumnos alemanes que estudian español como segunda lengua, así como en los españoles y los alemanes nativos. Descubrió que los datos recogidos a través del juego de rol son más naturales, completos y enriquecedores que aquellos obtenidos a través del cuestionario para completar el discurso. Por otro lado, esta investigadora no encontró una diferencia significativa entre los dos instrumentos en cuanto a las estrategias semánticas usadas (rechazo directo, explicación, sentimientos positivos).

Siguiendo la línea marcada por trabajos anteriores, hemos decidido aplicar el juego de rol en nuestro estudio, puesto que nos hemos dado cuenta de que es el método que puede ofrecer mayor grado de naturalidad a un estudio como el nuestro, en el que la lengua árabe, que es un idioma diglósico, como hemos mencionado anteriormente, es

una de las dos lenguas de nuestra investigación. Es decir, el uso de este método va a dar más credibilidad a nuestro estudio, dado que pretendemos estudiar aquí la variante dialectal hablada en la calle. Por otro lado, el juego de rol nos da la posibilidad de hacer comparaciones interculturales.

### **2.3. Procedimiento metodológico del presente trabajo**

En este apartado presentamos las características de los sujetos españoles y egipcios que han participado en el presente trabajo. En segundo lugar, describimos el instrumento de investigación, que consiste en una explicación del diseño del juego de rol, la traducción de estos juegos de rol, el cuestionario de antecedentes, la descripción del espacio, equipo y accesorios y el procedimiento de recogida de datos. En tercer lugar, presentamos el estudio piloto que hemos efectuado. En cuarto lugar, exponemos el método de transcripción de los datos. Finalmente, introducimos la codificación del corpus.

#### **2.3.1. Participantes**

Veinte personas actuaron como informantes de este estudio, los cuales se dividieron en dos grupos, de diez personas cada uno. El primer grupo está formado por hablantes nativos del español peninsular y el segundo por hablantes nativos del árabe dialectal de Egipto. En los dos siguientes párrafos, vamos a describir con más detalles cada uno de estos dos grupos.

##### **2. 3. 1. 1. Los participantes españoles**

Nuestro grupo español se compone de 5 hombres y 5 mujeres. Todos, como hemos mencionado anteriormente, son de Sevilla y hablan español con acento andaluz. Son de padres españoles. Ninguno de ellos está familiarizado con la lengua y la cultura árabes. Su edad ronda entre los 27 y 36 años. Todos tienen carrera universitaria y uno de ellos tiene un máster. Tienen un nivel socio cultural medio alto. En el siguiente esquema, ofrecemos los datos relacionados con el sexo, la edad, el nivel de estudio y la profesión de cada uno de estos 10 informantes:

Sujeto	Sexo	Edad	Estudios	Profesión
1	Mujer	32	Posgrado (estudios creativos)	Libre
2	Mujer	27	Universitarios (Nutrición hospitalaria)	En paro
3	Mujer	34	Universitarios (educación social)	Educadora
4	Mujer	33	Universitarios (filología inglesa)	Maestra
5	Mujer	30	Universitarios (educación infantil)	En paro
6	Hombre	35	Universitarios (ingeniería industrial)	Empleado en una empresa
7	Hombre	36	Universitarios (filología inglesa)	Profesor de inglés
8	Hombre	28	Universitarios (Ingeniería)	Empleado en una empresa
9	Hombre	32	Universitario (enfermería)	Enfermero
10	Hombre	33	Universitarios (Ingeniería)	Empleado en una empresa

Tabla 2. Presentación de los informantes españoles

### 2..3. 1. 2. Los participantes egipcios

El grupo egipcio se compone de 5 hombres y 5 mujeres. Todos son de El Cairo y hablan árabe egipcio con acento cairota. Son de padres egipcios. Ninguno de ellos está familiarizado con la lengua y la cultura españolas. Su edad oscila entre los 26 y los 35 años. Todos tienen carrera universitaria y dos de ellos tienen máster. Tienen un nivel sociocultural medio alto. A continuación, ofrecemos los datos relacionados con estos informantes:

Sujeto	Sexo	Edad	Estudios	Profesión
--------	------	------	----------	-----------

1	Mujer	31	Universitarios (Educación Infantil)	Maestra
2	Mujer	26	Universitarios (Bellas Artes)	Maestra
3	Mujer	35	Universitarios (Filología Inglesa)	Maestra
4	Mujer	31	Universitarios (Filología Inglesa)	Maestra
5	Mujer	28	Posgrado (Educación Infantil)	Maestra
6	Hombre	33	Universitarios (Turismo)	Guía turístico
7	Hombre	30	Posgrado (Empresariales)	Empleado en un banco
8	Hombre	26	Universitarios (Filología Alemana)	Empleado en una empresa
9	Hombre	25	Universitario (Ciencias Políticas)	Empleado en una empresa
10	Hombre	29	Universitarios (Ingeniería)	Empleado en una empresa

Tabla 3. Presentación de los informantes egipcios

## 2.3. 2. Instrumento de investigación

### 2. 3. 2. 1. Juego de rol

En el presente trabajo hemos elegido el juego de rol abierto para la obtención de los datos, movidos por varias razones: primero, porque es un método con el cual podemos crear un mismo texto socio-pragmático, tanto para los españoles como para los egipcios, puesto que el juego de rol nos permite controlar variables como la edad, la educación, el estado social, etc. En segundo lugar, porque éste es el instrumento que nos da la posibilidad de acercarnos en la medida de lo posible al lenguaje natural hablado en las calles, tanto de Egipto como de España.

Por otro lado, hemos tenido en cuenta, al preparar las situaciones y elegir los sujetos, que vamos a utilizar el “rol encantment”. Es decir que los sujetos desempeñan

un papel que forma parte de su vida y de su personalidad. Así, nuestro corpus y nuestras conversaciones podrían ser lo más espontáneos y auténticos posible.

### **2. 3. 2. 2. Diseño del juego de rol**

El juego de rol en nuestro estudio se compone de 12 situaciones que evocan y estimulan la realización de los actos de rechazo y aceptación: seis situaciones para rechazar (con tres peticiones y tres ofertas) y seis situaciones para aceptar (con sendas tres peticiones y tres ofertas)<sup>6</sup>.

La mayoría de los trabajos anteriores han usado la invitación, sugerencia, petición y oferta para evocar el acto de rechazo. Pero nosotros, en el presente trabajo, hemos elegido solamente los últimos dos actos iniciadores. Por un lado, porque así podemos clasificar la sugerencia y la invitación como un tipo de oferta, tal como afirma Morkus en su trabajo (2009:101), y porque queríamos, por el otro, evocar la aceptación y el rechazo a través de dos tipos de estímulos diferentes: uno que implica un esfuerzo por parte del participante, como en el caso de la petición, y otro que no exige mucho sacrificio por parte de él, como en el caso de la oferta.

En la preparación de las escenas de rechazo, hemos adoptado y adaptado algunas situaciones utilizadas en estudios anteriores, que trataron este acto de habla en otros idiomas como el inglés, el español mexicano y el japonés. También ha sido una guía para nosotros el estudio realizado por Nader Morkus, que investigó la realización del rechazo por parte de los estudiantes americanos de árabe egipcio.

Cabe destacar que varios de estos estudios usaron el juego de rol abierto para la obtención de los datos (Garcia 1992, Gas y Houck 1999, Von Canon 2006, Félix Brasdefer 2002 y 2007 y Nader Morkus 2009).

En cuanto a la aceptación, podemos afirmar que tras una larga búsqueda no hemos podido encontrar ningún trabajo que haya tratado anteriormente este acto. Así pues, todas las situaciones usadas en esta parte las hemos tenido que crear nosotros.

---

<sup>6</sup> En las escenas de juego de rol hemos mezclado los actos de habla de aceptación y rechazo de manera que no puedan aparecer seguidas dos situaciones que producen el mismo acto de habla durante la obtención de datos.

Al diseñar nuestras escenas, hemos seguido las mismas pautas que usó Morkus en su trabajo, y que propusieron Hudson, Detmer y Brown (1995: 59-60) y Morkus (2009: 99-100). Estas pautas son las siguientes:

- 1- Debería participar en las situaciones una persona diferente al investigador para evitar la superposición de éste en los juegos de rol.
- 2- Una situación no debería representar demasiada carga en términos de conceptualización y actualización
- 3- La acción debería mantenerse al mínimo y no hay que implicar mucho el drama.
- 4- Se deberían evitar los escenarios de acción a expensas de los escenarios que requieren el lenguaje.
- 5- Los apoyos pueden ser útiles.

Hemos seguido todas estas pautas al hacer las grabaciones. Respecto a la primera pauta, la investigadora ha entrenado a dos nativas egipcias de El Cairo para que pudiesen interactuar con los participantes de Egipto. Ha hecho lo mismo con un hablante nativo del español peninsular de Sevilla, para interactuar con los participantes españoles.

Nuestros juegos de rol están basados en dos variables: la distancia y el poder social. Nos referimos con el término “distancia” a la familiaridad entre los interlocutores, distinguiendo en este sentido entre dos extremos: cercano (-D) y lejano (+D). En cambio, usamos el término “poder” para aludir a la superioridad que tiene uno de los dos interlocutores con respecto al otro, diferenciando en esta ocasión entre dos polos: el de más poder (+P), frente al de menos poder (-P). Hemos escogido para nuestro estudio, por lo tanto, el modelo binario. Aplicando ambos parámetros, hemos tenido cuatro posibilidades:

1. +P/+D (Superioridad con respecto a meros conocidos o desconocidos totales).
2. +P/-D (Superioridad con respecto a íntimos: padres, abuelos, hermanos mayores, etc. con respecto a hijos, nietos, hermanos menores, etc.)



3. -P/+D (Inferioridad con respecto a meros conocidos o desconocidos totales).

4. -P/-D (Iguales e íntimos: familiares y amigos básicamente).

Por lo tanto hemos elaborado 12 situaciones relacionadas con la posibilidad uno, tres y cuatro. Hemos descartado la posibilidad dos, puesto que creemos que en la sociedad en la que vivimos hoy en día los vínculos entre padres e hijos o hermanos mayores y menores no implican siempre una relación de poder. En las siguientes dos tablas, incluimos todas las situaciones relacionadas con los dos actos de habla que en esta investigación nos incumben.

Juego de rol	Sitio	Estímulo	Objeto de aceptar	Tipo de situación
<b>Juego de rol 2</b>	Empresa	Oferta	Dinero	Formal
<b>Juego de rol 4</b>	Empresa de turismo	Petición	Viaje urgente	Formal
<b>Juego de rol 6</b>	Escuela de primaria	Oferta	sustitución	Formal
<b>Juego de rol 8</b>	Tienda de ropa	Petición	Salir antes de trabajo	formal
<b>Juego de rol 10</b>	Aeropuerto	Petición	Recogida del aeropuerto	Informal
<b>Juego de rol 12</b>	Tu Casa	Oferta	Regalo	Informal

Tabla 4. Situaciones del juego de rol de la aceptación

Juego de rol	Sitio	Estímulo	Objeto de rechazar	Tipo de situación
<b>Juego de rol 1</b>	Instituto de idiomas	Petición	Trabajar fin de	Formal

			semana	
<b>Juego de rol 3</b>	Empresa Vodafone	Oferta	Llevar a casa en coche	Formal
<b>Juego de rol 5</b>	Hotel	Petición	Boda	Formal
<b>Juego de rol 7</b>	Empresa de construcción	Oferta	Paquete de viaje	Formal
<b>Juego de rol 9</b>	Casa de una amigo/a	Oferta	Postre	Informal
<b>Juego de rol 11</b>	Casa	Petición	Portátil	Informal

Tabla 5. Situaciones del juego de rol del rechazo

Como hemos mencionado antes, nuestros juegos de rol tienen dos variables: el poder y la distancia. A continuación, presentamos un cuadro que refleja los juegos de rol que aplicamos, clasificados según estas dos variables.

Juego de rol	La relación entre la persona que acepta y el interlocutor	Distancia	Poder
<b>Juego de rol 2</b>	Menos poder: empleado – jefe	-	+
<b>Juego de rol 4</b>	Menos poder: empleado – jefe	-	+
<b>Juego de rol 6</b>	Más poder: profesora principal- profesora ayudante	+	+
<b>Juego de rol 8</b>	Más poder: jefe - empleado	+	+
<b>Juego de rol 10</b>	Igual: amigo- amigo	-	-
<b>Juego de rol 12</b>	Igual: primo- primo	-	-

Tabla 6. Los juegos de rol de la aceptación, clasificados según los parámetros relacionados con el poder y la distancia

Juego de rol	La relación entre la persona que rechaza y el interlocutor	Distancia	Poder
Juego de rol 1	Menos poder: empleado – jefe	-	+
Juego de rol 3	Menos poder: empleado- jefe	-	+
Juego de rol 5	Más poder : director de hotel- ama de llaves	+	+
Juego de rol 7	Más poder: jefe- empleado	+	+
Juego de rol 9	Igual: amigo- amigo	-	-
Juego de rol 11	Igual: hermano- hermano	-	-

Tabla 7. Los juegos de rol del rechazo, clasificados según los parámetros relacionados con el poder y la distancia

### 2. 3. 2. 2. 1. Las escenas de aceptación

Como hemos mencionado anteriormente, durante nuestra búsqueda no hemos encontrado ningún trabajo que trate el acto de habla de la aceptación, así que las siguientes seis situaciones han sido creadas por la investigadora.

#### Juego de rol número 2: Oferta (-P, +D)

Este juego de rol representa una persona de menos poder social, un empleado, que acepta una oferta de su jefe, que tiene más poder. Hay distancia entre los interlocutores.

Ud. Trabaja en una empresa desde hace un año. Tiene buena relación con sus compañeros y con su jefe. A su jefe le gusta mucho su rendimiento en el trabajo. Pero ustedes no tienen una relación fuera de la empresa. Ud. tenía un problema económico y se lo contó a su compañero que a su vez se lo contó al jefe. Ud. ha ido hoy al trabajo y el jefe le ha llamado para ir a su despacho. Al llegar al despacho, su jefe le da un sobre con dinero para ayudarlo a solucionar el problema que tiene. Ud. acepta el dinero.

#### **Juego de rol número 4: Petición (-P, +D)**

Este juego de rol representa una persona de menos poder social, un empleado, que acepta una petición de su jefe, que tiene más poder. Hay distancia entre los interlocutores.

Ud. es empleado/a en una empresa de turismo. Trabaja allí desde hace 3 años. Su relación con su jefe es buena. Él le ayuda mucho en el trabajo y le aprecia. Hoy media hora antes de terminar el trabajo, su jefe le ha pedido que viaje mañana fuera de España en su lugar, y permanezca allí durante una semana para representar a la empresa en una exposición de turismo. A pesar de que Ud. tiene reservadas unas vacaciones para viajar con su familia en la misma semana de la exposición, no puede rechazar la petición de su jefe. ¿Qué diría?

#### **Juego de rol número 6: oferta (+P, +D)**

Este juego de rol representa una persona de poder social mayor, un profesor/a principal de clase, que acepta un ofrecimiento de su ayudante. Hay distancia social entre ambos.

Ud. es maestro/a en una escuela de primaria. Es el maestro principal de una de las clases. Tiene un/a ayudante que lleva trabajando con usted desde hace 2 años. Tienen muy buena relación, aunque es solamente de trabajo. Hoy ha llegado a clase muy enfermo/a y con fiebre. Su ayudante ofrece sustituirle hoy para que Ud. vuelva a casa y descanse. Acepte.

#### **Juego de rol número 8: Petición (+P, +D)**

Este juego de rol representa una persona de poder social mayor, el jefe de una tienda, que acepta una petición de su empleado. Hay distancia social entre ambos.

Ud. es jefe de una tienda de ropa. Lleva trabajando allí 5 años. Tiene buena relación laboral con sus empleados. Estos días tienen las rebajas en la tienda por lo que tienen mucho trabajo. Hoy uno de sus empleados, que es muy buen trabajador, le pide salir tres horas antes del cierre de la tienda. Acepte.

**Juego de rol número 10: Petición (-P, -D)**

Este juego de rol representa una persona que acepta una petición de su amigo/a. Los dos interlocutores tienen el mismo poder social y no hay distancia social entre ambos.

Su amigo está de viaje fuera de España y llega a Madrid mañana a las tres de la mañana. Le llama hoy para pedirle a usted que le recoja del aeropuerto porque tiene muchas maletas. Acepte la petición.

**Juego de rol número 12: Oferta (-P, -D)**

Este juego de rol representa una persona que acepta un regalo de su primo. Los dos interlocutores tienen el mismo poder social y no hay distancia social entre los dos.

Su prima compró un reloj por internet. Al visitarle en casa, usted ves el reloj y le gusta mucho. Su prima al darse cuenta de esto, se lo quita de la mano y se lo regala a usted. Acepte el regalo.

**2. 3. 2. 2. 2. Las escenas de rechazo****Juego de rol número 1- Petición (-P, +D)**

En este juego de rol la investigadora ha modificado algunos aspectos como el sitio donde ocurre la escena y el objetivo del rechazo. Pero a pesar de esto, la situación se considera, en general, una de las escenas clásicas que había sido tratada en investigaciones anteriores de rechazo. Por primera vez había sido utilizada por Beebe, Takahashi y Uliss-Weltz (1990). Después la usaron otros investigadores tras introducir ciertas modificaciones (Al-Issa 1998; Beckers 1999; Kwon 2003; Nelson, Carson, Al Bataly El Bakary 2002; Ramos 1991 y Morkus 2009)

Sin embargo, nuestra escena es más parecida a las utilizadas por Morkus (2009), Félix-Brasdefer (2007) y Vancanon (2006), ya que representa una persona de poder

social menor, un empleado, que rechaza una petición de una persona de poder social mayor, el jefe del instituto, suponiendo que hay distancia social entre los dos interlocutores.

Ud. es profesor/a en un instituto de enseñanza de idiomas que hace exámenes oficiales de TOFEL. Lleva nueve meses trabajando en este centro. Trabaja cinco días a la semana desde las 9:00 hasta las 17:00, y libra sábados y domingos. Tiene buena relación con su jefe y él está muy contento con su trabajo. Pero no son amigos ni tienen una relación social fuera del trabajo. El viernes por la noche su jefe le pide que vaya el sábado para hacer 3 clases de repaso con los alumnos desde las 9:00 hasta las 15:00, ya que el siguiente lunes tienen un examen oficial en el centro. Pero Ud. no quiere trabajar en su día libre.

Cabe mencionar que la investigadora ha elegido un nombre de examen oficial conocido en los dos países para dar credibilidad a la situación.

### **Juego de Rol número 3- oferta (-P, +D)**

Este juego de rol ha sido creado por la investigadora. La situación representa una persona de poder social menor, un empleado, que rechaza la oferta que ha hecho su jefe, la cual consiste en llevarle a casa en coche. Hay distancia entre los dos interlocutores.

Ud. es empleado/a en la empresa Vodafone. Trabaja en esta empresa desde hace cuatro años. Su jefe está muy contento con su rendimiento. Hoy han tenido que trabajar, él y usted, 3 horas extra porque están haciendo una actualización del sistema. Al terminar, su jefe le ofrece llevarle en coche a su casa. Rechace.

### **Juego de rol número 5- petición (+P, +D)**

Este juego de rol ha sido creado por la investigadora. La situación representa una persona de poder social mayor, el director de un hotel, que rechaza la petición de una de las amas de llaves, la cual consiste en asistir a la boda de su hija.

Ud. es director/a de un hotel. Trabaja allí desde hace 4 años. Su relación laboral con los empleados es buena, en especial con una ama de llaves que le ayudó mucho a conocer el hotel cuando Ud. empezó a trabajar allí hace 4 años. Hoy esta ama de llaves le pide que

asista a la boda de su hija el próximo jueves a las 19:00. Pero, lamentablemente, Ud. no puede ir. Rechace la petición.

### **Juego de rol número 7: oferta (+P, +D)**

Este juego de rol ha sido creado por la investigadora. Representa una persona con poder social mayor, director de una empresa, que rechaza una oferta de una persona de poder social menor, un empleado. Hay distancia entre los dos interlocutores.

Ud. es director/a de una empresa de construcción. Trabaja allí desde hace 5 años. Tiene muy buena relación de trabajo con sus empleados. La mujer de uno de ellos trabaja en una empresa que organiza paquetes de viajes vacacionales. Hoy este empleado ha ido a su despacho para ofrecerle un paquete de viaje a Tailandia con descuento. Pero lamentablemente, Ud. no puede ir. Rechace la oferta.

### **Juego de rol número 9: Oferta (-P, -D)**

Esta situación había sido utilizada por primera vez por Beebe, Takahashi y Uliss-Weltz (1990). Después había sido adoptada por Al-Issa (1998); Al-Shalawi (1997); Nelson, Carson, Al Batal y El Bakary (2002), Kwon (2003), Henstock (2003) y Morkus (2009).

El juego de rol representa una persona que rechaza una invitación de un amigo. Los dos interlocutores tienen el mismo poder social y su relación es cercana.

Ud. acaba de llegar de un viaje largo. Su amigo, que lleva casi un año sin verle, le invita a usted a comer en su casa y le prepara mucha comida. Después de acabar el almuerzo, le trae el postre. Él insiste en que usted se lo coma, ya que lo ha hecho especialmente para usted. Pero usted ya no puede comer más. Rechace esta oferta.

### **Juego de rol número 11: Petición (-P, -D)**

Este juego de rol ha sido creado por la investigadora. La escena representa una persona que rechaza una petición de su hermana. Los dos tienen el mismo poder social y no hay distancia entre ambos.

Su hermano tiene el portátil estropeado desde hace 3 semanas. Todavía no lo ha llevado para que lo arreglen. Desde entonces siempre le pide a usted el suyo para estudiar. Hoy, justo antes de que se vaya usted de viaje por trabajo, su hermano le pide el portátil para hacer un trabajo importante. Lamentablemente, usted no puede dejárselo. Rechace esta petición.

### **2. 3. 2. 3. La traducción de las escenas del juego de rol**

Después de acabar la traducción de los juegos de rol al árabe egipcio, un profesor universitario, nativo egipcio especializado en la traducción entre el español y el árabe, ha revisado las traducciones para asegurar que ambas versiones, la española y la egipcia, tienen el mismo significado y dan el mismo sentido.

Cabe mencionar que la investigadora ha tenido que hacer un cambio pequeño en el juego de rol número 1, ya que en la traducción árabe se ha modificado el día del examen para que sea un domingo en vez de un lunes. Esto es para que sea compatible con el sistema laboral egipcio, puesto que en este país la semana empieza el domingo y el fin de semana es viernes y sábado. También en el juego de rol número 4 se ha modificado el nombre del país en la traducción al árabe. Es decir, en vez de España se ha puesto Egipto. De igual manera, en el juego de rol número 10 se han cambiado los nombres del país y la ciudad, dado que se ha puesto Egipto y El Cairo en lugar de España y Madrid.

Por otro lado, al crear las situaciones, y para evitar tener que hacer más cambios en las dos versiones como los anteriormente mencionados, la investigadora se ha fijado bien en sus elecciones al crear los nombres de las empresas para que éstas sean conocidas en los dos países. Así, en el juego de rol número 3, por ejemplo, se ha elegido Vodafone, que es una compañía móvil que existe en ambos países. Igualmente, en el juego de rol número 1, se ha escogido el examen TOFEL, que es un examen de inglés oficial conocido en ambos países.



#### **2. 3. 2. 4. El cuestionario de antecedentes<sup>7</sup>**

El objetivo principal del cuestionario de antecedentes era averiguar si los sujetos egipcios y españoles eran compatibles para nuestro estudio. En nuestro trabajo existen dos cuestionarios: el primero, el cuestionario de antecedentes A, está dirigido a los participantes españoles (Cfr. apéndice I). Este cuestionario pretendía recoger datos personales sobre los sujetos, como, por ejemplo, el género, la edad y la educación. También pretendía contener información sobre el dialecto que habla el informante, los idiomas que sabe, el idioma del padre, el idioma de la madre. Este cuestionario nos ayudó a saber si el participante ha vivido fuera de su país o no. El segundo cuestionario de antecedentes B está dirigido a los sujetos egipcios (Cfr. apéndice II). Este cuestionario B es una traducción al árabe del cuestionario A y pretende recoger la misma información, la anteriormente mencionada, sobre los participantes egipcios.

#### **2. 3. 2. 5. Espacio, equipo y accesorios**

Las grabaciones de español tuvieron lugar en Sevilla en casa de los participantes. A su vez, las grabaciones de árabe tuvieron lugar en El Cairo, seis en un aula de una escuela y 4 en un despacho de una empresa. Para realizar las entrevistas, hemos utilizado una grabadora de voz digital. También hemos utilizado algunos accesorios para dar más naturalidad a los juegos de rol. Por ejemplo, hemos utilizado un sobre de dinero en el juego de rol número 2, un trozo de pastel en el juego de rol número 9 y un reloj en el juego de rol número 12.

#### **2. 3. 2. 6. Procedimiento de recogida de los datos**

Al principio la investigadora ha entregado el cuestionario de antecedentes a varios amigos suyos en España y parientes de éstos, para poder elegir unos sujetos que sean compatibles con su estudio. En Egipto, ha distribuido el cuestionario también entre familiares, estudiantes universitarios y amigos, para escoger a los sujetos de la investigación.

---

<sup>7</sup> Adoptado del trabajo de Nader Morkus (2009: 360).

Después ha preparado a tres asistentes, para interactuar con los participantes en los juegos de rol. Un hombre, que es nativo del español, de la ciudad de Sevilla y de 36 años de edad, y otras dos mujeres nativas del árabe egipcio de El Cairo, con 33 y 27 años de edad, respectivamente. Antes de grabar las entrevistas con los sujetos, la investigadora practicó todos los juegos de rol con los asistentes para asegurarse de que ellos vayan a realizar bien los estímulos (petición y oferta), para recoger fórmulas semánticas de aceptación y rechazo de los participantes.

En las entrevistas, cada participante entraba individualmente. El asistente le saludaba y le explicaba que iban a grabar 12 situaciones. Después de acabar la entrevista, los asistentes agradecían al participante su ayuda y colaboración.

## **2. 4. Estudio Piloto**

Antes de proceder a la realización de las entrevistas con los participantes de esta investigación, las dos versiones de los juegos de rol, la española y la árabe, fueron utilizadas en un estudio piloto. Los objetivos de este estudio eran los siguientes: 1)- Examinar el método de recogida de datos; 2)- Decidir si vamos a realizar las situaciones de aceptación y rechazo juntas o por separado; 3)- Saber cuánto tiempo necesitamos, aproximadamente, para realizar los juegos de rol con cada sujeto; 4)- Examinar la autenticidad de nuestros juegos de rol; y finalmente; 5)- Mejorar nuestras situaciones de manera que queden claros, para los informantes, todos los parámetros contextuales de cada juego de rol.

### **2.4. 1. Participantes**

Siete sujetos participaron en el estudio piloto: cuatro de Egipto, tres mujeres y un hombre, y 3 de España, 2 mujeres y un hombre. Los participantes de Egipto eran de El Cairo. A su vez, los de España eran de Sevilla. La media de edad de los sujetos de Egipto era de 30,05 años, y la de los españoles era de 31.33 años. Todos los informantes del estudio piloto tienen estudios universitarios.

## **2. 4. 2. Instrumento de recogida de datos**

El instrumento que hemos utilizado para la recogida de datos en el estudio piloto se compone de 12 situaciones de juego de rol muy parecidas a las que al final hemos utilizado en el presente trabajo. Al principio hemos realizado las situaciones de aceptación y rechazo por separado con algunos sujetos. Es decir, hemos grabado todas las situaciones de rechazo y después hemos grabado todas las situaciones de aceptación. Pero después hemos seguido el mismo orden de juego de rol utilizado en esta investigación. (Cfr. infra. los apéndices V, para el español, y VI, para el árabe).

Al terminar los juegos de rol, los sujetos han completado un formulario de evaluación sobre su opinión en relación con las situaciones, para saber si ellos piensan que esas situaciones pueden pasar en su vida real o no. También hay una parte en la cual los sujetos han podido escribir un comentario sobre cada situación (Cfr. infra. los apéndices III y IV).<sup>8</sup>

## **2. 4. 3. Procedimiento de recogida de datos del estudio piloto**

Las grabaciones de España tuvieron lugar en casa de los participantes, mientras que las de Egipto se realizaron en casa de la investigadora. Al llegar cada participante, la investigadora le saludaba, le explicaba un poco sobre el tema de la investigación y luego le daba el cuestionario de antecedentes para completarlo. Después le comentaba que las situaciones iban a estar grabadas en audio.

## **2. 4. 4. Resultados del estudio piloto**

El estudio piloto ha sido muy importante en nuestro trabajo por varias razones:

- 1- Nos ayudó a tomar la decisión de realizar las grabaciones de aceptación y rechazo juntas. En el estudio piloto hemos grabado con algunos sujetos las situaciones por separado. Es decir, los participantes tenían que hacer al principio los 6 actos de rechazo y después los otros 6 de aceptación. Hemos descubierto

---

<sup>8</sup> Adaptado del trabajo de Nader Morkus (2009).

que procediendo de esta manera, los sujetos repiten mucho las mismas fórmulas semánticas y las mismas estrategias de rechazo y aceptación. Como consecuencia de esto, en nuestro estudio hemos mezclado las situaciones.

- 2- Según los comentarios de los participantes, nuestros juegos de rol son auténticos. Es decir, pueden pasar en la vida real. Además, algunos de ellos han añadido que se habían enfrentado antes con situaciones parecidas. Por ejemplo, 2 de los participantes de Egipto comentaron que la situación del postre les ocurre frecuentemente en comidas familiares y de amigos.
- 3- Los comentarios de los sujetos nos ayudaron también a ampliar más la descripción de nuestras situaciones, para explicar muy bien, por ejemplo, la relación entre los interlocutores y el grado de familiaridad entre ambos.
- 4- El estudio piloto nos dio una idea sobre el tiempo que puede durar la grabación con cada informante.
- 5- Finalmente, el análisis de la información proporcionada por este estudio nos ayudó a codificar los datos, dado que al examinar los datos recogidos en las situaciones de rechazo encontramos que eran muy parecidas a aquellos recogidos en unos estudios de rechazo anteriores. Por ello, la investigadora decidió utilizar el esquema de clasificación propuesto por Beebe, Takahashi y Uliss-Weltz (1990) para codificar los datos de rechazo. En lo que a los datos de aceptación se refiere, la investigadora ha aplicado las mismas formulas semánticas de Beebe, Takahashi y Uliss-Weltz, acto directo, acto indirecto y de adjunto, pero ha creado también sus propios códigos de aceptación según el análisis de los datos recogidos en las entrevistas.

## **2. 5. Análisis de los datos del presente estudio**

En esta sección vamos a centrarnos en el análisis de los datos obtenidos en las entrevistas. Siguiendo las mismas pautas de investigaciones anteriores que estudiaron los actos de habla a través del uso del juego rol, nosotros también vamos a analizar aquí nuestros datos aplicando los dos métodos existentes: el cuantitativo y el cualitativo.

### 2. 5. 1 El análisis cuantitativo

El análisis cuantitativo del presente estudio consiste en contar la frecuencia de uso de las estrategias de aceptación o rechazo usadas por los participantes. De esta manera hemos calculado las estrategias para cada participante, grupo, situación y fórmula semántica. De igual manera, y como nuestro estudio es contrastivo y analiza dos culturas, hemos calculado el número total de las palabras usadas. También el número de los turnos utilizados por cada participante en cada situación. Hemos hecho el cálculo a partir del momento en el que el iniciador del acto realiza la petición o la oferta.

Hemos utilizado la estadística descriptiva para organizar y describir nuestros datos. El software estadístico que nos ha facilitado el análisis de los datos es Microsoft Excel.

### 2. 5. 2. El análisis cualitativo

Muchos estudios de rechazo que usaron el juego de rol, aplicaron un análisis cualitativo, ya que el juego de rol permite capturar la dinámica interacción entre los interlocutores. Este análisis cualitativo consiste en estudiar el contenido y la negociación que se producen durante la interacción, para realizar el acto. Hay diferentes sistemas, aplicados por las investigaciones anteriores sobre el rechazo, para realizar este tipo de análisis. Así, García (1992 y 1999), por ejemplo, usó el concepto de etapas (*Stages*) y también Nader Morkus (2009) recurrió al mismo sistema modificado para estudiar sus datos. A su vez, Gass y Houck (1999) analizaron sus juegos de rol utilizando el sistema de episodios (*episodes*). Por otro lado, Félix Brasdefer (2002) usó el concepto de secuencias (*sequences*) para organizar y analizar su trabajo.

A pesar de que cada uno de los investigadores anteriormente mencionados escogió un sistema o un marco concreto para el análisis de los datos de sus estudios, algunos de ellos han aplicado más de uno, como, por ejemplo, Félix Brasdefer, que utilizó el sistema de etapas junto con las secuencias para analizar una parte de su estudio. También Gass y Hook usaron las secuencias junto con los episodios. De igual

manera, VonCanon (2006) aplicó diferentes métodos para el análisis de los datos de su investigación.

En el presente estudio hemos decidido seguir el sistema de etapas para analizar y estudiar nuestros datos, dado que pensamos que este es el marco más apropiado para organizar nuestro trabajo, en lo referente tanto a la aceptación como al rechazo. EL sistema de etapas fue creado por García en 1992 y lo utilizó para estudiar el rechazo de invitaciones. La autora dividió la interacción en dos etapas:

- 1- Invitación-respuesta (invitation-response)
- 2- Insistencia-respuesta (insistence-response)

En 1999 esta investigadora modificó su sistema y añadió una etapa más, que categoriza como (wrap-up), o sea, conclusión.

Después, en 2009, Morkus adaptó este sistema para analizar su estudio de rechazo. Pero usó solamente las dos primeras etapas. Respecto al presente estudio, vamos a seguir a Morkus, puesto que aplicaremos las dos primeras etapas, que vamos a categorizar como:

- 1- Oferta/petición-respuesta
- 2- Insistencia-respuesta

La primera etapa (oferta/petición-respuesta) empieza con el acto iniciador, que utilizamos para evocar la aceptación o el rechazo, y acaba cuando el participante enuncia su respuesta inicial. En cambio, la segunda etapa (insistencia-respuesta) empieza con la negociación y la insistencia del colaborador y termina con la respuesta que da el participante a esta insistencia.

Así pues, en nuestro estudio vamos a aplicar el análisis cualitativo para examinar nuestros datos y mostrar cómo interactúan los españoles y los egipcios entre sí para realizar un acto de aceptación o rechazo. A continuación, presentaremos, a modo de

ejemplo, una muestra de interacción escogida de los datos de aceptación de las situaciones grabadas en Egipto.

- 1 Laila: هو أنا الصراحة يعني سألت و عرفت .أنت عارفة.. أنا حاسة أن أنت مش في المود خالص و سألت: Laila

La verdad es que yo pregunté y me he enterado. Sabes que me doy cuenta de que tú no estás en tu estado normal. Pregunté

- 2 وعرفت ده. و عشان كده لو تقبلي أنا ممكن أدكي الفلوس دي عشان أنا عايزة أن أنت ترجعي تشتغلي بنفس الشكل.  
3 و الأزمة دي تعدي

Y me enteré de esto. Por eso si aceptas, puedo darte este dinero porque quiero que vuelvas a trabajar como siempre y que esta crisis pase

- 4 Mahy: الفلوس دي من مرتبي يعني؟

¿Este dinero es de mi sueldo?

- 5 Laila: لأ- دي فلوس مش من مرتبك. دي فلوس عشان تحلي الأزمة اللي عندك. و بس كده

No. Este dinero no es de tu sueldo. Este dinero es para resolver la crisis que tienes y punto.

- 6 أيوة بس أنا مش حاقدر أقبل الفلوس دي. لو من مرتبي مفيش مشكلة ممكن أخذها كنوع من السلفة. لكن غير Mahy:  
7 كده أنا مش حاقدر أخذ الفلوس

Vale. Pero, en realidad, yo no puedo aceptar este dinero, si no es de mi sueldo. Si fuera de mi sueldo, no habría problema, podría cogerlo como un préstamo. Pero si no, no puedo cogerlo.

- 8 Laila: خلاص نعتبر أن هي من مرتبك. و أنت سديديها بالطريقة اللي أنت عايزاها

De acuerdo, lo podemos considerar de tu sueldo y devuélvelo de la manera que quieras.

- 9 Mahy: أوك. أنا متشكرة جدا. و متشكرة أن حضرتك وقفني جنبني

Ok. Muchísimas gracias. Y gracias por ponerte a mi lado

En el ejemplo anterior la primera etapa, la de la oferta-respuesta, consiste en enunciar el acto iniciador, líneas 1 a 3, y la respuesta inicial que hizo el participante, línea 4. A su vez, la segunda etapa, la de la insistencia-respuesta, comienza en la línea 5 y acaba con la respuesta final del participante en la línea 9. En la primera etapa, la participante usa solamente una estrategia: pedir más información (الفلوس دي من مرتبي يعني؟) (línea 4). Es una de las estrategias que los participantes usan para darse más tiempo a sí mismos para poder pensar. En la segunda etapa el informante usa estrategias diferentes:

- Tres indirectas: a) un rechazo parcial, (أنا مش حأقدر الصراحة أقبل الفلوس دي) (línea 6); b) poner una condición para aceptar, (لو من مرتبي مفيش مشكلة ممكن أخذها كنوع من أنواع السلفة) (línea 6), y c) otra vez se utiliza un rechazo parcial, (لكن غير كده أنا مش حأقدر أخذ الفلوس دي) (línea 7).
- Una directa: una palabra plana de aceptación, (أوك) (línea 9).
- Una estrategia de adjunto de aceptación: expresar gratitud, (أنا متشكرة جدا و متشكرة أن حضرتك وقفتي جنبتي) (línea 9)

El análisis cualitativo es muy importante en un trabajo como el nuestro, debido a que examina el proceso de aceptación o rechazo que puede ser un punto de malentendido en las culturas diferentes. Es decir, no todas las culturas usan las mismas estrategias y el mismo proceso para aceptar o rechazar. A veces lo que se considera muy cortés en un país puede ser muy descortés en otro. En realidad, en nuestro estudio hemos encontrado diferencias significativas entre las culturas egipcia y española en lo que a la realización de los dos actos de habla se refiere.

Así pues, aplicando los dos tipos de análisis anteriormente mencionados podremos encontrar respuestas a las siguientes interrogativas que nos plantea la tesis:

- A- ¿Cuáles son las fórmulas semánticas más usadas para la realización de los actos de habla de aceptación y rechazo en el árabe egipcio y el español peninsular?
- B- ¿Cómo realizan los dos grupos, el egipcio y el español, la aceptación y el rechazo cuando el emisor es de un estado social diferente?



C- ¿Se detectan diferencias en el proceso utilizado para efectuar estos dos actos de habla en las dos culturas que aquí nos interesan?

## 2. 6. Transcripción de los datos

Nuestro estudio se compone de 240 grabaciones, 120 de aceptación y 120 de rechazo. Todos los audios han sido transcritos utilizando el sistema de Jefferson (2004).<sup>9</sup> Este sistema de transcripción es un código de análisis conversacional usado por los académicos que buscan patrones de habla. Proporciona un método para anotar el discurso con los detalles del funcionamiento, tanto de los actos, como de los textos, el movimiento, la interacción entre los agentes, el contenido y el contexto. En lo siguiente presentamos los signos de transcripción empleados en nuestra investigación:

Símbolo	Nombre	Uso
[texto]	Corchetes	Indica el principio y el final de solapamiento entre hablantes.
=	Signo de igual	Indica un cambio de turno sin interrupción
(# de segundos)	Pausa	Un número entre paréntesis indica la duración, en segundos, de una pausa en el habla.
(.)	Micropausa	Una pausa breve, normalmente menos que 0.2 segundos
↓	Flecha hacia abajo	Preceden a una bajada marcada de entonación.
↑	Flecha hacia arriba	Preceden a una subida marcada de entonación
,	Coma	Indica una subida o bajada temporal en la entonación

<sup>9</sup> Para más detalles, cfr. <https://www.universitytranscriptions.co.uk/how-to-guides/jefferson-transcription-system-a-guide-to-the-symbols/> (última consulta: 22/07/2017)

-	Guión	Indica una finalización brusca o la interrupción brusca de una palabra o sonido.
>texto<	Símbolo de mayor que /menor que	Indica que el texto entre los símbolos se dijo de una forma más rápido de lo habitual para el hablante.
< texto>	Símbolo de menor que/ mayor que	Indica que el texto entre los símbolos se dijo de una forma más lenta de lo habitual para el hablante.
°	Símbolo de graduación	Indica susurro o expresiones más silenciosas que el resto.
MAYÚSCULAS	Texto en mayúsculas	Indica grito o expresiones más sonoras que el resto.
Subrayado	Texto subrayado	Indica palabras o partes de palabras que son acentuadas por el hablante.
:::	Dos puntos(s)	Indica la prolongación del sonido inmediatamente anterior.
(hhh)		Exhalación audible.
(.hhh)		Inhalación audible.
(texto)	Paréntesis	Fragmento incomprensible o del que se tiene dudas.
(( <i>Cursiva</i> ))	Doble paréntesis	Anotación de actividad no verbal. (Sonríe mientras habla)

Tabla 8. Signos de transcripción de datos

## 2. 7. Codificación de los datos

Todos los juegos de rol han sido codificados por la investigadora y revisados por un profesor de universidad especializado en lengua española y nativo del árabe egipcio. El

profesor ha tenido diferentes puntos de vista respecto a la codificación y categorización de algunas frases. Pero todas las opiniones diferentes han sido debatidas por él y por la investigadora hasta que ambos llegaron a un acuerdo.

A pesar de que los juegos de rol de aceptación y rechazo han sido grabados y realizados al mismo tiempo y con los mismos participantes, al codificarlos, la investigadora los ha dividido en dos partes. Al principio ha codificado los juegos de rol de aceptación y después los de rechazo. Seguidamente vamos a exponer por separado cómo hemos analizado cada acto.

### 2. 7. 1. La aceptación

En cuanto a la aceptación, hemos de recordar aquí que tras una larga búsqueda, no hemos podido encontrar ningún trabajo relevante que haya estudiado este acto. Así pues, nos ha servido de guía en el estudio del rechazo el trabajo pionero de Beebe Takahashi y Uliss-Weltz (1990), por lo que hemos creado un cuadro con tres fórmulas semánticas: directa, indirecta y adjuntos de aceptación. Después, hemos empezado a codificar y categorizar las estrategias utilizadas en los 120 juegos de rol según la fórmula semántica implicada. Para facilitar el análisis, hemos usado la técnica de Morkus, que consiste en pintar las estrategias de cada fórmula semántica de un color diferente: los directos en verde, los indirectos en azul y los adjuntos en rojo.

#### Las estrategias de aceptación

El cuadro siguiente presenta las estrategias de aceptación encontradas en nuestro corpus:

Aceptación directa	Aceptación indirecta	Adjuntos
Enunciados performativos	Pedir información	Expresar gratitud

<b>Enunciados no performativos</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Aceptación plana: Sí- vale- bueno- por supuesto</b></li> <li>- <b>Imperativo afirmativo</b></li> <li>- <b>Aceptación directa a través de invocar el nombre de Dios</b></li> <li>- <b>Expresar determinación para hacer el acto</b></li> <li>- <b>Aceptación directa mediante el uso de una expresión idiomática</b></li> <li>- <b>Posibilidad para hacer el acto/ capacidad positiva</b></li> </ul>	Dar alguna justificación	Expresar empatía
	Hacer una promesa	Expresar cercanía
	Expresar vergüenza	Bromear
	Liberar de culpa al interlocutor	Invocar el nombre de Dios como un elemento afirmativo
	Pedir alguna compensación para el futuro	Manifestar un deseo
	Poner una condición para aceptar	Expresar gusto
	Reprochar	
	Recordar que esta acción no se va a repetir	
	Expresar sorpresa	
	Expresar molestia	
	Repetir una parte de la petición/oferta	
	Dar una alternativa	
	Mostrar la incapacidad de expresar sentimientos	
	Hacer un cumplido	
	Expresar desacuerdo	
	Expresar gratitud en función de aceptación indirecta	
	Dar importancia al sacrificio que se va a hacer en caso de aceptar	

## Quitar importancia al asunto

Tabla 9. Códigos de aceptación

***Aceptación directa***

Gudy Kust y Ting-Toomy explican que el estilo verbal directo se refiere a “los mensajes verbales que encarnan e invocan las verdaderas intenciones de los hablantes que están relacionadas con sus gustos, necesidades y deseos durante el proceso de discurso” (Gudy Kust y Ting-Toomy 1988: 100). Hemos encontrado en nuestros juegos de rol dos tipos diferentes de aceptación directa:

- **Enunciados performativos;** En palabras de Leech los performativos son “expresiones de auto-denominación, en la que el verbo performativo, por lo general, se refiere al acto en el que el hablante está implicado en el momento del discurso” (Leech 1983: 215). Por ejemplo, expresar la aceptación diciendo “yo acepto” “أنا موافق/” “أنا موافقة”.
- **Enunciados no performativos;** hemos dividido este tipo de enunciados en siete categorías:
  - **Aceptación plana**  
طيب- أوك- ماشي- قشطة  
Sí- vale- bueno- por supuesto
  - **Imperativo afirmativo**  
روحي بدري  
Vete temprano
  - **Expresión de la determinación de hacer el acto**  
و أنا حاجي على طول  
Viajaré en tu lugar  
حسافر مكانك  
Pues anulo mi reserva  
Te recojo
  - **Aceptación directa a través de invocar el nombre de Dios**

Si Dios quiere<sup>10</sup> إن شاء الله

- **Aceptación directa mediante el uso de una expresión idiomática**

من عنيا<sup>11</sup>

- **Posibilidad para hacer el acto / capacidad positiva**

ممکن تمشي بدري

Puedes ir temprano

مفيش مشكلة

No hay problema

### ***Aceptación Indirecta***

Con el término de “aceptación indirecta” nos referimos a estas estrategias camufladas que esconden las intenciones, necesidades y objetivos verdaderos del hablante. De este modo, podemos afirmar que este término “refers to verbal messages that camouflage and conceal speakers’ true intentions in terms of their wants, needs, and goals in the discourse situation” (Gudykunst and Ting-Toomey 1988 :100).

Normalmente, los hablantes recurren a este tipo de estrategias para proteger la imagen de su interlocutor, o incluso para proteger su propia imagen (Brown y Levinson, 1987).

En nuestro trabajo hemos detectado 19 estrategias diferentes de aceptación indirecta:

- **Pedir información /clarificación**

Es una de las estrategias que los informantes usan para pedir más información sobre la petición o la oferta. Desde nuestro punto de vista los participantes recurren a esta técnica, por un lado, para tener más tiempo para negociar su aceptación con el interlocutor y para proteger, por el otro, su imagen negativa, como en el caso de las peticiones, dado que no quieren que su oyente impida sus propios deseos o invada su propio espacio. Por ejemplo:

¿Cuándo es el viaje? هو السفر إمتى؟

¿Es algo muy importante? يعني هي حاجة مهمة أوي؟

¿Para mí en serio?

¿Entonces es un adelanto?

---

<sup>10</sup> Vamos a ver esta misma frase en las estrategias indirectas también, debido a que la hemos categorizado en cada caso según su sentido en el contexto.

<sup>11</sup> من عنيا es una frase idiomática que usan los egipcios para aceptar; literalmente se traduce al español como “de mis ojos” y quiere decir “claro que acepto; hasta mis ojos te los podría dar”.

- **Dar alguna justificación**

Los participantes usan esta estrategia, por una parte, para proteger la imagen positiva de su oyente aceptando su oferta o petición y explicándole que sus deseos están aceptados y para proteger, por otra, su propia imagen positiva y para que esta no se vea amenazada, como en el caso de las ofertas. Por ejemplo:

Porque, realmente, necesito mucho لأن أنا فعلا محتاجة جدا

Solamente por ti عشان خطرك بس

Lo que pasa es que tengo el cuerpo muy malo

Porque me salva de un apuro

- **Hacer alguna promesa**

Los participantes aplican esta estrategia en las situaciones de oferta. Nosotros creemos que ellos la usan para mitigar la fuerza impositiva de la aceptación sobre el oyente. Así que recurren a esta estrategia para, de alguna forma, darle una recompensa en el futuro. Por ejemplo:

Nada más que se mejore la situación, te lo devuelvo أول ما الظروف تفك و كده حردهم لك

Te lo devolveré مردودة لك بقى

Este dinero pienso devolvérselo lo antes posible

Cuenta conmigo para lo que sea

- **Expresar vergüenza**

Donde más se encuentra esta estrategia es en los datos de Egipto en lo referente a las ofertas. Los informantes la usan, en nuestra opinión, para suavizar la fuerza impositiva de la aceptación. También para retrasar la aceptación un poco y no aceptar directamente la oferta. Por ejemplo:

Estoy muy avergonzado أنا محرج الصراحة

Estoy muy avergonzada أنا مكسوفة جدا

Estas cosas me dan un poco apuro

Uy, ¡qué vergüenza!

- **Liberar de culpa al interlocutor**

Es una de las estrategias que nuestros informantes aplican bastante para tranquilizar a su oyente y mostrarle que sus deseos están aceptados. Por ejemplo:

No te preocupes متقلقش

- **Pedir alguna compensación para el futuro**

Esta estrategia ha sido utilizada en los datos del español más que en los del árabe, especialmente en el caso de las peticiones. Pensamos que los informantes la usan como técnica de negociación, intentando compensar el daño causado por su aceptación. Por ejemplo:

Puedo coger la próxima semana en lugar de esta ممكن أخذ الأسبوع الجاي بداله

Pero tienes que venir mañana temprano en lugar de hoy بدل بس لازم تيجي بكرة بدري بدل النهاردة

Espero que me lo compense con otra semana siguiente

Vamos a ver, me debes el favor del siglo

- **Poner una condición para aceptar**

Los participantes la utilizan bastante como negociación de su aceptación. Nosotros pensamos que sirve para proteger la imagen positiva del interlocutor, pero sin dejar de proteger la propia imagen negativa del participante, que consiste en dejar manifiesto que sus deseos no están totalmente impedidos. Por ejemplo:

Muéstrame que tienes otra porque si no, te lo voy a devolver أبقى وريني أن أنت عندك واحدة ثانية عشان لو لأ حرجها لك

Yo los puedo aceptar, pero solamente con una condición أنا ممكن اقبلهم بس بشرط واحد

Entra a la habitación y coge la camiseta que más te guste trueque o nada

Yo me lo quedo, pero si me dices cuánto ha sido

- **Reprochar**

Esta técnica no es muy utilizada, pero en las pocas veces en las que aparece en nuestros juegos de rol, lo hace como un intento por parte de nuestros participantes de disuadir a su interlocutor, para renunciar a su petición. Aunque al final con la insistencia del interlocutor, aceptan.

Tus excusas son cada vez más estos días, استأذنتك كترة يا ليلي الأيام دي Laila

Hoy precisamente que tenemos el lío que tenemos chiquillo

Pero tú sabes que estamos hasta arriba, ¿no?

- **Recordar que esta acción no se va a repetir**

Pensamos que esta estrategia es aplicada por los participantes para asegurarse de que en el futuro sus deseos no van a estar otra vez obstaculizados por su interlocutor. Por ejemplo:

Vale, pero esto no se repite otra vez ماشي بس الموضوع ميكرررش ثاني

Sin problema por esta vez



### - Expresar sorpresa

Creemos que esta técnica es empleada para atrasar un poco la aceptación y tener más tiempo para pensar. Por ejemplo:

لا؟ بجد؟ ¿En serio? ¿No?

La verdad que no me lo esperaba

¿Siete relojes y yo no tengo ni uno?

### - Expresar molestia

Algunos de los participantes utilizan esta estrategia, desde nuestro punto de vista, como una forma de evitar tener que verse otra vez en una situación parecida en el futuro. Es decir, aunque aceptan esta vez, muestran molestia para proteger su imagen negativa en el futuro.

Me puso en una situación desagradable لأنها حطيتني في موقف مش لطيف

Pero quiero que usted sepa que, aunque acepto, estoy muy enojada بس عايزه حضرتك تبقي عارفة إن أنا قابله و أنا مضايقة جدا

Ha sido mucho dinero que hemos invertido ahí

Sí, sí, pero vamos, que vaya; es una putada

### - Repetir una parte de la petición/oferta

Pensamos que esta es una de las estrategias que los participantes usan para tener más tiempo para pensar en la respuesta que van a dar. Por ejemplo:

تمشي بدري؟ ¿Irte temprano?

أخذ دي؟ ¿Cojo esto?

hm::: mil euritos

¿A las tres de la mañana illo?

### - Dar alguna alternativa

Esta estrategia es utilizada en el caso de las ofertas para proteger la imagen negativa del interlocutor, puesto que el hablante no quiere molestar al interlocutor aceptando su ofrecimiento. En cambio, aparece utilizada en las peticiones para proteger la imagen negativa de los propios participantes. Es decir, para que su espacio no esté invadido, intenta encontrar otra alternativa.

Te juro que buscaré otra solución والله أنا حتصرف

Yo puedo pedirla por internet o algo أنا ممكن أبقي أعمل لها أوردر. ولا حاجة

¿No puede ir otro?

Pero también puedo comprar uno

- **Mostrar la incapacidad de expresar sentimientos**

Pensamos que esta estrategia es utilizada por los participantes para que den más tiempo a sí mismos para pensar en la respuesta que van a dar.

Te juro Khadiga que no sé qué te digo؟ والله يا خديجة مش عارف أقولك إيه؟

No sé مش عارفة

Yo me lo quedo, pero así en frío. No sé

En todo caso, ¿yo qué sé?

- **Hacer un cumplido**

Es un mecanismo adulador que los informantes aplican para mitigar el impacto de la aceptación sobre sus interlocutores. Es decir, para que el otro se sienta aceptado. Por ejemplo:

Yo veo que tú trabajas super bien conmigo أنا شايفة شغلك كويس جدا معايا

Tu existencia es algo esencial en este sitio de verdad وجودك حاجة أساسية في المكان في الحقيقة

Si no fuera porque estás tú aquí

De verdad que tú tienes un corazón que no cabe en el pecho

- **Expresar desacuerdo**

En el caso de las ofertas, es una estrategia más empleada por los egipcios que por los españoles. Nosotros pensamos que éstos la usan para que su imagen positiva no se vea amenazada.

No, no, no se puede. No se puede. Yo sé, pero no sé puede لا لا مينفعش مينفعش ما أنا عارفة بس مينفعش

Hija mía, no se puede يا بنتي مش حينفع

Pero no lo puedo aceptar

Que no. Que no, hombre

- **Expresar gratitud en función de aceptación indirecta**

Es una estrategia encontrada una sola vez en nuestro corpus. Precisamente en uno de los juegos de rol de árabe. Esta estrategia se basa en expresar la aceptación dando simplemente las gracias. Así pues, en este caso su función no es de adjunto de aceptación, sino de aceptación indirecta. Más adelante vamos a explicar en este trabajo el uso de la expresión de gratitud como adjunto.

Muchas gracias por ti ميرسي لكي جدا

- **Dar importancia al sacrificio que se va a hacer en el caso de aceptar**

En esta estrategia, el informante expresa el sacrificio que va a asumir y las consecuencias negativas resultantes de su aceptación. Pensamos que ellos recurren a este tipo de técnicas para evitar tener que verse en una situación parecida en el futuro. Por ejemplo:

Yo voy a sacrificar solamente por la empresa أنا ممكن أضحى(.) بس عشان خاطر الشركة

Mi familia va a estar realmente molesta conmigo

#### - **Quitar importancia al asunto**

Es una estrategia que aparece en los datos del español, especialmente en el caso de las peticiones. Es una técnica evasiva a través de la cual los participantes intentan minimizar y rebajar el estrés de su oyente. Por ejemplo:

No pasa nada

### *Adjuntos de la aceptación*

Según Beebe et al. (1990), un acto adjunto es un acto que no forma parte de la aceptación, sino que es un modificador externo que utilizan los hablantes para proteger la imagen positiva de su interlocutor a través de expresarle solidaridad. De este componente de la aceptación se ha llegado a afirmar que “adjuncts do not form part of the refusal itself but they are external modifications to the main refusal and they serve as strategies used to attend to the needs of the interlocutor’s positive face by expressing solidarity with the interlocutors” (Beebe et al. 1990).

En nuestro trabajo hemos encontrado 6 estrategias de adjunto, a saber:

#### - **Expresar gratitud**

Merci <sup>12</sup> ميرسي

¡Qué Dios te bendiga! ربنا يخليك <sup>13</sup>

Gracias شكرا

#### - **Expresar empatía**

¿Me has preocupado, dime qué pasa en tu casa? قلقتيني طمنيني إيه اللي حاصل عندك في البيت؟

No quiero agobiarte أنا مش عايزة أضايك

Hombre, para esto estamos

¡Ay, qué lastima!

#### - **Expresar cercanía**

<sup>12</sup> *Merci* es una palabra adoptada del francés, que los egipcios usan con mucha frecuencia para dar las gracias.

<sup>13</sup> Aunque la tradición literal de ربنا يخليك se entiende como un deseo, los egipcios usan esta expresión para agradecer.

Querida mía يا حبيبتي

Illo

Chiquillo

- **Invocar el nombre de Dios como elemento afirmativo**

Te juro والله

Si Dios quiere إن شاء الله

- **Manifestar un deseo**

¡Espero que se mejore!

- **Expresar gusto**

Es que es muy bonita أصلها حلوة أوي

Es una oportunidad muy buena هي فرصة حلوة أوي

La verdad que el reloj está guapo

¡Qué ganas de verte!

### 2.7.2. El rechazo

Para la codificación del corpus de rechazo, hemos utilizado el esquema de clasificación creado por Beebe, Takahashi y Uliss-Weltz's (1990). Como hemos mencionado en el capítulo I, este trabajo se considera muy relevante en el ámbito de los estudios de rechazo, puesto que muchos investigadores han adaptado este esquema para analizar sus datos (Nelson, Carson, Al Batal y El Bakary, 2002; Félix-Brasdefer, 2002, 2007; VonCanon, 2006; Nader Morkus, 2009).

Beebe, Takashi y al. han llevado a cabo varios estudios de rechazo (Takahashi y Beebe, 1987; Beebe, Takahashi y Uliss-Weltz's, 1990). Como hemos señalado anteriormente, estos autores han dividido los rechazos en tres tipos: rechazo directo, rechazo indirecto y adjuntos de rechazo. En nuestro estudio hemos detectado la mayoría de los códigos de este esquema de fórmulas. También hemos adoptado algunos códigos encontrados en el estudio de Morkus. Además, hemos creado otros nuevos. Para facilitar el análisis, hemos aplicado la misma técnica que hemos seguido para el análisis de la aceptación, y que consiste en pintar las estrategias de cada fórmula semántica de un color diferente: los directos en verde, los indirectos en azul y los adjuntos en rojo. A continuación, vamos a explicar con más detalles las estrategias de rechazo encontradas en nuestro corpus.

### Estrategias de rechazo

El cuadro siguiente presenta las estrategias de rechazo registradas en nuestra investigación:

Rechazo directo	Rechazo indirecto	Adjunto
Enunciados no performativos: - No Plano - Negar la realización del acto/ capacidad negativa	Pedir información	Expresar Gratitud
	Presentar alguna justificación del rechazo	Hacer un cumplido
	Dar alguna alternativa	Expresar gusto o positividad
	Pedir perdón	Invocar el nombre de Dios como elemento afirmativo
	Liberar de culpa al interlocutor	Hacer una broma
	Pedir entendimiento o consideración	
	Expresar lamento	
	Expresar sorpresa	
	Pedir que se posponga el acto que se solicita	
	Prometer o dar alguna compensación futura	
	Dar una respuesta indefinida/ inespecífica	
	Expresar molestia	
	Manifestar un deseo	
	Reprochar	
	Hacer una promesa	
	Poner una condición para aceptar	

	Cambiar de tema	
	Repetir una parte de la oferta/ petición	

Tabla 10. Códigos de rechazo

### ***Rechazo directo***

Como hemos indicado antes, el estilo verbal directo se refiere a este tipo de enunciados que describen los sentimientos e intenciones verdaderas del hablante. En nuestro corpus, igual que en otros estudios de rechazo, hemos registrado solamente un tipo de estrategias directas de rechazo:

- **Enunciados no performativos;** Según Beebe et al. (1990) los enunciados no performativos se pueden dividir en dos tipos:
  - **Rechazo Plano**  
No لا
  - **Negar la realización del acto/ capacidad negativa**  
No puedo مش حأقدر  
No es posible مش حينفع  
Es imposible مستحيل

Huelga decir en este sentido que en varios estudios de rechazo los investigadores han detectado el uso de enunciados performativos cuya función es expresar el rechazo diciendo “Yo rechazo, yo niego o yo deniego”. Pero en nuestro corpus no hemos detectado el uso de ninguna de dichas expresiones.

### ***Rechazo indirecto***

Como hemos señalado antes, los enunciados indirectos se refieren a estos mensajes que esconden las verdaderas intenciones, deseos y necesidades del hablante. En nuestros datos hemos detectado el uso de 18 estrategias indirectas de rechazo. A continuación, presentaremos cada una de estas estrategias con ejemplos escogidos de nuestro corpus egipcio y español.

### - **Pedir información /Clarificación**

Los hablantes usan esta estrategia para pedir más clarificación sobre la petición o la oferta. Según Bardovi-Harling and Hardford (1991), los hablantes usan esta técnica durante el proceso de rechazo para tener más tiempo para pensar en su rechazo. Sobre este estrategia, Félix-Brasdefer (2007: 77-78) afirma que:

This strategy is also considered to be an instance of verbal avoidance because it delays the refusal response and diverts the attention away from the interlocutor. In using this strategy, the speaker promotes the negotiation of face in order to arrive at a mutual agreement.

Reflexionando sobre los puntos de vista de estos autores y aplicando la teoría de Brown y Levinson (1976), podemos concluir que a través del uso de esta técnica los hablantes intentan proteger su propia imagen negativa, pero sin dejar de proteger la imagen positiva de su interlocutor.

Esta estrategia fue encontrada en el corpus de varios estudios sobre el rechazo que utilizaron el juego de rol para la obtención de los datos (Felix-Brasdefer, 2002 y 2007; VonCanon, 2006; Nader Morkus, 2009). A continuación, presentamos algunos ejemplos escogidos de nuestros corpus:

طيب ممكن أعرف حبيقي الساعة كام؟ ¿Podría saber a qué hora será?

نسافر فين؟ ¿A dónde viajamos?

Vamos a ver. ¿Tú cuánto tiempo llevas con el portátil estropeado?

¿Cómo se va a poner malo?

### - **Presentar una justificación del rechazo**

Esta estrategia fue encontrada en diferentes investigaciones sobre el rechazo (Beebe et al., 1990; Margalef-Boada, 1993; Felix-Brasdefer, 2002 y 2007; VonCanon, 2006; Nader Morkus, 2009). Los hablantes usan esta estrategia para suavizar el impacto del acto del rechazo. Así pues, intentan proteger la imagen positiva de su interlocutor, pero sin dejar de proteger su propia imagen negativa.

Según Morkus esta técnica es importante, ya que el tipo de justificación puede ser diferente de una cultura a otra: “This is particularly important since in some cultures such as Japanese (Beebe et al., 1990) and Arabic (Al- Issa, 1998; Al- Shalawi

1997), speakers tend to give vague reasons and excuses when refusing whereas in the American culture speakers tend to be more specific” (Morkus 2009:139). Algunos ejemplos:

Tengo que hacer gestiones أنا وريا مشاوير

Un amigo mío va a pasar para recogerme في واحد صاحبي حيعدي يخذني

Me pillá un poco mal. Tenía ya algunos planes hechos.

Lo siento mucho pero mi trabajo es mi trabajo.

Cabe mencionar que en otros estudios sobre el rechazo han creado una categoría bajo el nombre de “auto defensa”. Pero en nuestro corpus no hemos podido distinguir claramente entre la autodefensa y la justificación del rechazo por lo cual hemos usado solamente la última estrategia.

- **Dar alguna alternativa**

Esta técnica apareció también en otros estudios sobre el rechazo (Beebe et al., 1990; Felix-Brasdefer, 2002 y 2007; VonCanon, 2006; Nader Morkus, 2009). A través de esta estrategia los hablantes intentan salvar la imagen positiva de su interlocutor y negociar su rechazo, ofreciendo otras opciones. De este modo no ofenden al oyente. Beebe et al. (1990:91) distinguieron entre dos tipos de alternativas: 1) “I can do X instead of Y”, y 2) “ Why don’t you do X instead of Y”. En nuestro estudio, las dos categorías han sido estudiadas debajo el mismo término. Por ejemplo:

¿No es posible que otra persona venga en mi lugar? مش حينفع حد تاني يأخذ مكاني؟

Si hay otra persona que quiere ir, te lo digo. لو في حد تاني عايز يروح، حقوللك

La propuesta que se me ocurre es que pospongan el examen, si ellos sienten que no están preparados.

No te puedo prestar el portátil. Vas y te compras uno.

- **Pedir perdón**

Cuando los hablantes rechazan, intentan suavizar y mitigar el efecto del rechazo sobre su oyente, a través de pedirle perdón. De esta manera protegen su propia imagen positiva, así como la imagen positiva de su interlocutor. Por ejemplo:

Lo siento أنا أسفة

Perdón معلىش

- **Liberar de culpa al interlocutor**



Esta categoría apareció en el trabajo de Beebe et al. (1990) solamente en una situación (en la situación de la chica de limpieza). De igual manera, se encontró en la investigación de Morkus en una sola situación similar a la de Beebe et al. Por otro lado, esta categoría no ha sido utilizada en los estudios de Félix-Brasdefer (2002y 2007) ni de VonCanon (2006).

En nuestro corpus de rechazo, esta categoría ha sido encontrada en la situación número 3, que representa a un jefe que ofrece llevar en coche a su empleado, que es nuestro participante. Ejemplos:

No hay problema<sup>14</sup> مفيش مشكلة

No te preocupes متقلقش

#### - **Pedir entendimiento o consideración**

Según Morkus (2009:135), a través de esta técnica los hablantes intentan distraer el interlocutor de la fuerza ilocutiva del rechazo. Por otro lado, en nuestra opinión los participantes la aplican para proteger su imagen positiva, ya que buscan que su oyente les acepte y que entienda su situación. Por ejemplo:

Créeme, acabo de volver de Tailandia صدقيني أنا لسه راجعة من تايلاند.

Tú sabes cómo son los gastos. ما أنت عارفة المصاريف.

Bueno. Tú sabes cómo son las cosas en casa, uno no puede tomar las decisiones sólo.

Vamos a ver. Si está toda la mesa llena de comida. Tú lo has visto.

#### - **Expresar lamento**

Es un mecanismo que se emplea para suavizar el efecto negativo del rechazo.

Por ejemplo:

Lamentablemente, los siguientes días tengo un montón de gestiones

للأسف، الأيام اللي جاية عندي مشاوير كتير

Tristemente, no puedo garantizarte que venga a trabajar.

#### - **Expresar sorpresa**

Es una estrategia que ha sido encontrada en nuestro corpus. Nosotros pensamos que es un mecanismo que se usa para retrasar el rechazo y tener más tiempo para pensar en la respuesta. Por ejemplo:

إيه! حلو! حلو إيه! ¿Qué postre! ¿Qué postre!

<sup>14</sup> مفيش مشكلة: En el rechazo, el uso de esta expresión tiene la función de liberar de culpa al interlocutor, mientras que en la aceptación el uso de esta misma frase tiene la función de expresar la posibilidad que tiene el hablante de hacer el acto.

¡Qué dices! ¡Se va a casar! ! بتقولي إيه حتتجوز!

¡Cómo! ¿Me vas a traer este postre después de la comida que me has puesto?

¡Ay conchi! ¡Se casa tu niña!

- **Pedir que se posponga el acto que se solicita**

Según Beebe et al. (1990) y Bardovi-Harlig y Hartford (1991), es un mecanismo de evasión, para distraer el interlocutor de la fuerza ilocutiva del acto de rechazo. De igual manera, sirve para salvar la imagen positiva de ambos interlocutores, así como la imagen negativa del hablante, que intenta proteger su propio espacio y su propia independencia. Por ejemplo:

No es posible. ¿Puede ser cualquier otro día? مش حينفع، ممكن يبقى أي يوم تاني؟

Lo siento déjalo para otro día. معلىش. خليه ليوم تاني

Yo mañana lo como en mi casa tranquila.

Venga, ya vamos hablando por otra oferta.

- **Prometer o dar alguna compensación futura**

Esta estrategia ha sido creada por la investigadora y fue encontrada en nuestro corpus en la situación número 5, que representa un rechazo de un jefe, nuestro informante, a la petición de asistir a la boda de la hija de su empleada. Desde nuestro punto de vista, los participantes aplican esta estrategia para mitigar el daño que podría ocasionar al oyente por medio del rechazo. Por ejemplo:

Dale mis felicitades y su regalo se lo voy a enviar yo a casa. قوليلها مبروك. و هديتها

حتوصل لها بيتها

No te preocupes que yo le hago un regalito.

- **Respuesta indefinida/ inespecífica**

Este mecanismo ha sido detectado en otros trabajos que utilizaron el juego de rol para la obtención de datos. La técnica ha sido categorizada bajo el nombre de “Unspecified or Indefinite Reply”. Sobre esta estrategia Félix-Brasdefer (2007: 75) comenta que:

By using an indefinite reply to refuse an invitation, a request, or a suggestion, the speaker's intentional message remains vague, uncertain, or undecided. In addition, an indefinite reply often shows uncertainty on the part of the refuser and the outcome of the interaction is left open or indefinite.

A continuación, exponemos algunos ejemplos del uso de esta técnica:

No sé. Es que tengo un examen. مش عارفة. أصل عندي إمتحان.

No sé. ¿Qué te digo? مش عارفة أقولك إيه؟

Pues no sé. Es que a mi estas cosas me ponen en un compromiso.

Tres horas ...y ahora y ahora ¿Cómo te digo yo que no a esto?

#### - **Expresar molestia**

Esta técnica ha sido creada por la investigadora. Pensamos que los hablantes usan esta estrategia para proteger su libertad y su espacio. Este mecanismo ha sido encontrado pocas veces y solamente en las situaciones donde los interlocutores tienen el mismo poder y no hay distancia entre ellos. Nosotros pensamos que esto se debe a la naturaleza de esta estrategia que se considera descortés.

No es asunto mío. Vete y repara el tuyo. وأنا مالي. روجي صلحي بتاعك.

Otra vez con el puto portátil ¿Cuándo le vas a llevar el tuyo al técnico?

#### - **Manifestar algún deseo**

Este mecanismo ha sido encontrado en otros estudios sobre el rechazo. Los participantes lo usan para expresar su deseo y su buena voluntad para aceptar la petición o la oferta. Pero al mismo tiempo también lo utilizan para manifestar su incapacidad de cumplirlo. A través del uso de esta técnica los hablantes intentan suavizar el efecto ilocutivo del rechazo y proteger la imagen positiva suya, así como la de su interlocutor. Por ejemplo:

Créeme, te juro, me encantaría ir. صدقيني و الله أنا نفسي أجي.

De verdad, querría mucho asistir. فعلا كان نفسي أحضر.

Ojalaá pudiera ir.

De verdad me encantaría. Pero es que no puedo.

#### - **Reprochar**

Esta estrategia fue detectada en otros estudios sobre el rechazo. Sobre el uso de esta técnica, Morkus explica que:

Beebe et al. (1990) used this strategy under the broader category of Attempts to Dissuade the Interlocutor. This strategy has also been found in most refusal studies. In this category participants criticize the requester for making the request and usually imply that the request is not fair (Morkus 2009: 132).

A continuación, presentaremos ejemplos sacados de nuestro corpus:

Yo me voy de viaje mañana. ¡Estás loca! أنا مسافر بكرة أنت عبيطة!

Otra vez con el puto portátil. ¿Cuándo le vas a llevar el tuyo al técnico?

Pues será de tocar el violín, porque no haces nada, vamos.

- **Hacer una promesa**

Esta técnica ha sido encontrada solamente 2 veces en los datos egipcios y una vez en los datos de España. Los hablantes usan esta estrategia para aliviar mitigar el daño causado por el rechazo. Por ejemplo:

Voy a intentar visitarla en su casa. حاول أزورها في بيتها.

- **Poner una condición para aceptar**

Esta estrategia consiste en que el hablante pone una condición para aceptar la oferta o la petición. Beebe et al. distinguieron entre dos tipos de condiciones: el primero se refiere a una condición relacionada con el pasado. A su vez, la segunda está relacionada con una condición futura. En la presente investigación ambos tipos de condición han sido estudiados bajo el mismo término. Sobre la función de esta técnica Félix-Brasdefer afirma que:

This strategy functions as an indirect response and may be used to refuse or to put off an invitation, a request, or a suggestion by creating a hypothetical condition under which acceptance would occur (future) or would have occurred (past). If the condition for refusing refers to the past, the refusal is expressed indirectly with the person refusing not complying with the act (invitation, request, suggestion), whereas if the condition is realized in the future, the person refusing may or may not complete the act. (Félix-Brasdefer 2007:78)

A continuación, presentamos unos ejemplos escogidos de nuestro corpus:

Si trabajara, haría solamente media horita. No podré hacer más horas. لو اشتغلت، حشغلت نص ساعة بس. مش حأقدر اشتغل ساعات أكثر.

Claro. a ver yo te lo dejaría, pero si me hubieras dicho antes.

Me tendrías que pagar estas horas de más que me iba a echar como horas extras.

- **Cambiar de tema**

Este mecanismo ha sido localizado en otros trabajos sobre el rechazo. También está incluido en el sistema de codificación de Beebe et al (1990). Cambiar de tema se considera como una técnica de evasión que el hablante la emplea para que el oyente no siga insistiendo en su oferta o en su petición. Por ejemplo:

Voy a esperar a que me mandes las fotos. حسنتي تبعتيلي صور.

Pero vamos, no me quiero ni perder como va. Quiero que me mandes fotos, me mandes videos y que me cuentes todo bien bien bien.

- **Repetir una parte de la petición/oferta**

Esta estrategia consiste en que el hablante repite una parte de la petición o la oferta. Sobre esta técnica, Morkus (2009: 139) consigna que “this is another avoidance strategy that aims to give the interlocutor time to prepare his or her refusal. It also seems to serve as a distraction to the interlocutor from the refusal itself. It is used by Beebe et al. under the verbal avoidance strategies”. Ejemplos:

¿El próximo jueves؟ الخميس الجاي؟

¿15 mil por persona؟ 15 ألف للفرد

¿De nueve a tres؟

¿Un viaje a tailandia؟

### ***Adjuntos de rechazo***

Como hemos mencionado antes, según Beebe et al. (1990), un acto adjunto es un acto que no forma parte del rechazo, sino que es un modificador externo que utilizan los hablantes para proteger la imagen positiva de su interlocutor a través de expresarle solidaridad. En nuestro corpus hemos detectado 5 tipos de técnicas de adjunto.

- **Expresar gratitude**

Esta técnica ha sido categorizada por Beebe et al. (1990) y ha sido encontrada en otros estudios sobre el rechazo. Por ejemplo:

Pero gracias por ofrecerme esto. بس ميرسي لك إنك عرضتي عليا العرض ده

Te agradezco mucho la invitación.

- **Hacer un cumplido**

Este es un honor para mí. ده شرف لي.

Es que de verdad que mira que yo te aprecio.

- **Expresar gusto o positividad**

Esta estrategia ha sido categorizada en el esquema de Beebe et al. (1990). Y ha sido detectada en otros estudios sobre el rechazo.

Es un paquete de viaje que no se puede perder. فعلا باكديج ميثفوتش

Es muy buena oferta



### **3. EL ACTO DE HABLA DE ACEPTACIÓN**

Este capítulo comprende los resultados del análisis de nuestro corpus de aceptación. Es decir, presenta las diferencias y similitudes detectadas en la realización de la aceptación en las dos comunidades de habla que aquí nos incumben, esto es, la española y la árabe egipcia. Al principio, vamos a hacer una introducción sobre la aceptación, seguida por los resultados cuantitativos y cualitativos de las situaciones relacionadas con dicho acto de habla. A lo largo de este capítulo vamos a exponer diferentes tablas numéricas y representaciones gráficas. De este modo, facilitaremos que el lector pueda ver con mayor claridad las diferencias observadas entre los dos grupos que pretendemos estudiar en esta investigación.

### 3.1. Introducción

Según la Real Academia Española de la Lengua, la aceptación es un acto mediante el que alguien recibe sin oposición lo que se le da, ofrece o encarga. Es decir, es una reacción del individuo ante otro acto que se le presenta, mediante la cual el hablante se pone de acuerdo en este caso con otro individuo, para realizar una acción propuesta por su interlocutor.

De esta manera, según la teoría de Searle (1975), la aceptación pertenece al grupo de los actos de habla de compromiso, esto es, los llamados “actos compromisivos”, grupo formado por actos de habla tales como prometer, proponer, pretender, etc. En otras palabras, estos actos ilocutivos comprometen al hablante a llevar a cabo una determinada acción en el futuro. Así pues, el hablante muestra en este momento su verdadera intención de hacer la acción, aunque después puede cambiar de opinión, lo cual afectaría a su reputación:

When I say “I promise”, a new plunge is taken: I have not merely announced my intention, but, by using this formula (performing this ritual), I have bound myself to others, and staked my reputation, in a new way (Austin 1979).

Aceptar supone siempre un esfuerzo para el hablante, puesto que el oyente se impone en este caso, de algún modo u otro, al hablante, al ofrecerle o al solicitarle algún bien o servicio. Además, la acción que se habrá de llevar a cabo redundará en beneficio del oyente y supondrá un coste para el hablante.



Podemos considerar el acto de habla de la aceptación como una invasión del territorio del hablante que limita su libertad de acción. Si aplicamos la teoría de los actos contra la imagen de Brown y Levinson (1987), encontramos que la aceptación es un acto que amenaza la imagen de ambos interlocutores por las siguientes razones:

- 1- Este acto amenaza la imagen negativa del hablante, ya que sus acciones y su espacio se ven impedidos cuando él acepta una oferta o una petición de su oyente.
- 2- La aceptación amenaza también la imagen positiva del oyente, puesto que éste corre el riesgo de que su interlocutor, al aceptar lo que se le propone, manifieste su molestia o enfado.
- 3- Este acto de habla amenaza, finalmente, la imagen negativa del oyente, dado que el hablante, al aceptar, puede poner una condición o pedir una recompensa en el futuro.

Como consecuencia de lo anteriormente establecido, vemos que en muchos casos el hablante añade a su aceptación algunas frases, señalando que el acto expresado va a tener también algún beneficio para el oyente, intentando, de este modo, minimizar el grado de imposición de este acto de habla. Esto se puede observar, por ejemplo, en el caso de las ofertas, cuando el hablante hace alguna promesa para el futuro. Se percibe, de igual manera, al añadir otro tipo de frases en el caso de las peticiones. No obstante, el hablante hace esto en tal ocasión para disminuir el impacto que pudiera tener el acto sobre sí mismo, al pedir, por ejemplo, alguna compensación del sacrificio que realiza al aceptar lo que se le propone. A lo largo de este capítulo vamos a ver con más detalles todas estas cuestiones y técnicas.

### **3.2. Análisis cuantitativo de la aceptación**

La primera parte de este apartado consiste en exponer el número de palabras utilizadas por cada grupo y cada participante, contadas a partir del acto iniciador. Después, presentaremos el número de palabras usadas en cada situación en concreto. En esta parte expondremos también el número de turnos de palabra utilizados en cada situación por cada uno de los dos grupos.

En la segunda parte de este capítulo presentaremos la frecuencia de uso de las estrategias de aceptación empleadas en las diferentes situaciones. Expondremos, asimismo, una visión general de la frecuencia de uso de las fórmulas directas, indirectas o de adjunto usadas en las muestras relativas a cada una de las dos comunidades de habla sometidas al análisis.

### **3.2.1. Número total de palabras**

En este apartado presentamos el número total de palabras empleadas por cada uno de los dos grupos, esto es, el español y el egipcio, en las seis situaciones de aceptación analizadas. Ofreceremos, asimismo, un cuadro que muestra el número de palabras utilizadas en relación tanto con el tipo de aceptación formulada como con el poder y la distancia que hay entre los dos interlocutores implicados en el diálogo.

Contando los vocablos empleados en las seis situaciones de aceptación, encontramos que los españoles producen más palabras que los egipcios, dado que el número total de voces usadas por los españoles es de 6505, frente a las 6008 unidades léxicas empleadas por los egipcios. Cabe destacar también que el número máximo de palabras empleadas por los participantes en el grupo español es de 912 palabras. A su vez, el número mínimo utilizado es de 413 voces. Respecto a los egipcios, el número máximo es de 808 unidades léxicas y el mínimo es de 267. Por otro lado, tal como señalan Gass y Hock (1999) y Morkus (2009) en sus trabajos, hay que tener en cuenta las diferencias significativas relacionadas con el uso del léxico por parte de los participantes en el diálogo, puesto que hay informantes que pueden llegar a utilizar dos, tres o incluso 4 veces más palabras que otros. De igual manera, el número de palabras dependerá mucho del tipo de negociación que pueda tener lugar entre el participante y nuestros colaboradores. Queremos recordar aquí que los participantes de Egipto han realizado los juegos de rol con dos colaboradores diferentes, lo cual podría influir, en nuestra opinión, en el número total de palabras generadas en el corpus. En el siguiente cuadro, ofrecemos los datos que acabamos de señalar:

<b>Grupo</b>	<b>Número total de palabras empleadas</b>	<b>Número máximo de palabras utilizadas individualmente en cada situación</b>	<b>Número mínimo de palabras utilizadas individualmente en cada situación</b>
<b>Español</b>	6505	912	413
<b>Egipcio</b>	6008	808	267

Tabla 11. Número total de palabras y variación individual en las situaciones de aceptación

Con respecto a las palabras utilizadas individualmente en cada juego de rol por cada uno de los dos grupos, encontramos que ambas comunidades de habla emplean el número más alto de palabras en el juego de rol número 4. Hemos de recordar en este sentido que en este juego de rol los participantes tienen que aceptar una petición de su jefe: hacer un viaje urgente en su lugar, cancelando sus propias vacaciones, que ya están reservadas. Es decir, se trata de la aceptación de una petición hecha por una persona que tiene más poder y con respecto a la cual hay cierta distancia. Los españoles han usado 1427 palabras en este juego de rol. A su vez, los egipcios han empleado 1513 unidades léxicas. En cuanto al número mínimo de palabras empleadas en los juegos de rol en total, vemos que los egipcios y los españoles coinciden otra vez en utilizar menos palabras en el juego de rol número 12. Esta situación gira en torno a la aceptación de nuestros participantes de un regalo que se le hace. Los interlocutores tienen en este caso el mismo poder y no hay distancia entre ellos y su interlocutor. Los españoles han empleado 939 palabras, mientras que los egipcios han utilizado 650 vocablos. En el siguiente cuadro, podemos ver el orden del número total de palabras usadas en cada uno de los juegos de rol analizados.

<b>El grupo español</b>			<b>El grupo Egipcio</b>	
<b>orden</b>	<b>Juego de rol número</b>	<b>Número de Palabras empleadas</b>	<b>Juego de rol número</b>	<b>Número de Palabras empleadas</b>
<b>1</b>	4 (petición)	1427	4 (petición)	1513
<b>2</b>	2 (oferta)	1163	2 (oferta)	1292

<b>3</b>	8 (petición)	1042	8 (petición)	1032
<b>4</b>	6 (oferta)	994	10 (petición)	730
<b>5</b>	10 (petición)	940	6 ( oferta)	726
<b>6</b>	12 (oferta)	939	12 (oferta)	650

Tabla 12. Los juegos de rol ordenados según el número total de palabras empleadas

En la siguiente figura, exponemos el número total de palabras utilizadas en relación con los parámetros de poder y distancia que hay entre los interlocutores en cada situación.

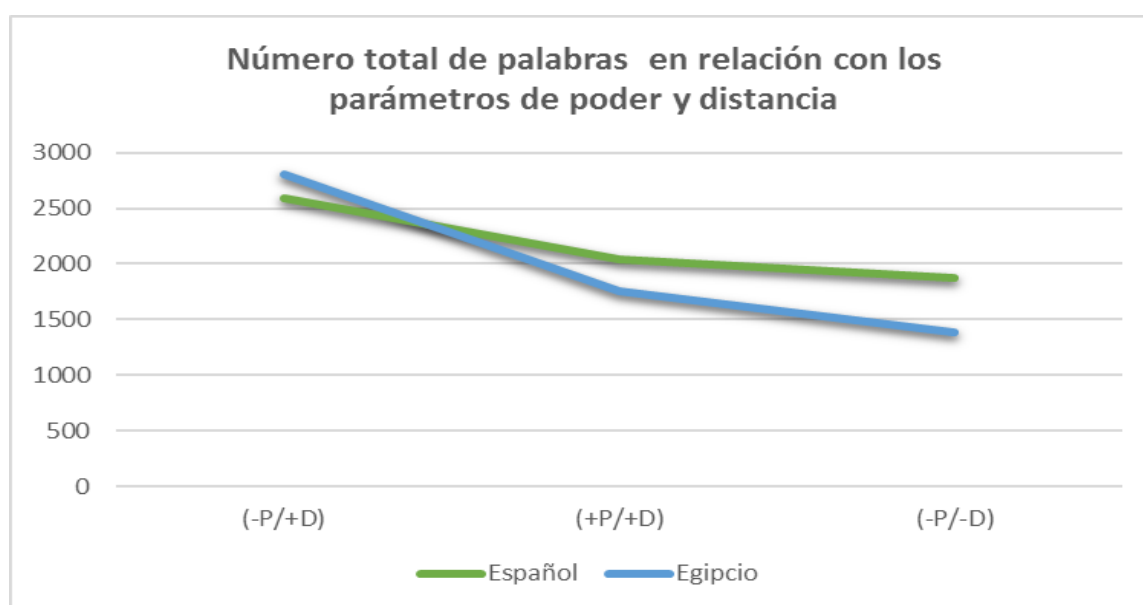


Figura 3. Número total de palabras empleadas en relación con los parámetros de poder y distancia

Como podemos ver en la figura anterior, tanto los españoles como los egipcios emiten más palabras cuando están en una situación de menor poder que su interlocutor. En cambio, utilizan menos palabras cuando los dos interlocutores tienen el mismo poder.

En la siguiente figura, vamos a reflejar el número total de palabras empleadas en relación con el tipo de aceptación formulada. Podemos ver en dicha figura que los dos grupos utilizan más palabras al satisfacer una petición que al aceptar una oferta. No obstante, en el grupo español no se percibe una gran diferencia en el número total de palabras usadas en ambos casos.

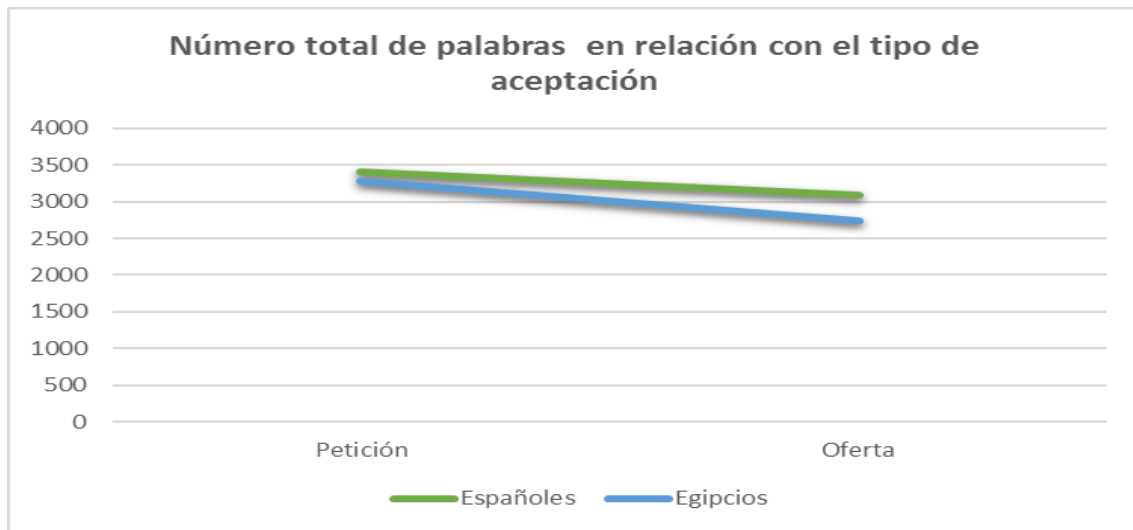


Figura 4. Número total de palabras empleadas en relación con el tipo de aceptación formulada

### 3.2.2. Número de turnos

En esta sección vamos a presentar el número total de turnos realizados en las seis situaciones de aceptación que hemos analizado de las dos comunidades de habla que aquí nos incumben. Es importante señalar en este sentido que los turnos también dependen de la negociación que tiene lugar entre nuestros colaboradores y los informantes, por lo cual la investigadora pidió a los colaboradores que mantuvieran el mismo tipo de negociación con todos los informantes.

Al contar los turnos de palabra realizados por españoles y egipcios en todos los juegos de rol relacionados con la aceptación, observamos que los egipcios tienden a negociar más que los españoles, dado que los primeros hacen 437 turnos, frente a los 422 de los españoles. A nuestro juicio, la negociación es un aspecto que caracteriza a los egipcios, que intentan expresar siempre lo que sienten y piensan.

En la siguiente figura, podemos ver las diferencias detectadas entre españoles y egipcios en cuanto al número de turnos de palabra realizados en los diferentes juegos de rol. Allí observaremos que los españoles realizan el máximo número de turnos de palabra en el juego de rol número 10 y el mínimo en el juego de rol número 6. En cambio, los egipcios alcanzan la cifra máxima en la situación número 4 y la mínima en la situación número 8

El grupo español			El grupo egipcio	
Orden	Juego de rol número	Turnos de palabra realizados	Juego de rol número	Turnos de palabra realizados
1	10	79	4	83
2	12	77	12	82
3	4	74	2	79
4	2	72	10	67
5	8	63	6	66
6	6	57	8	60

Tabla 13. Los juegos de rol ordenados según el número total de turnos de palabra realizados

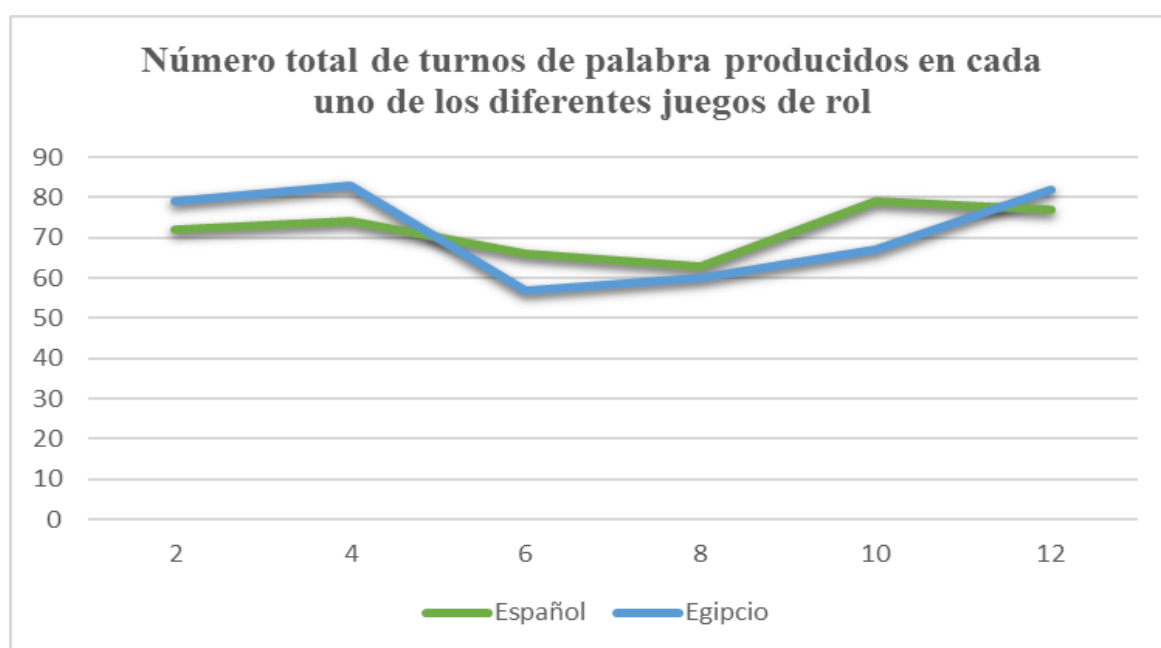


Figura 5. Número total de turnos de palabra producidos en cada uno de los diferentes juegos de rol

En la figura 6 presentamos el número total de turnos de palabra realizados en relación con los parámetros de poder y distancia mantenidos entre los interlocutores. Como podemos observar, el grupo español realiza más turnos cuando no hay ni poder ni distancia entre los interlocutores. A su vez, el grupo egipcio produce más turnos cuando el informante tiene menos poder y entre él y nuestro colaborador media un mayor grado de distancia

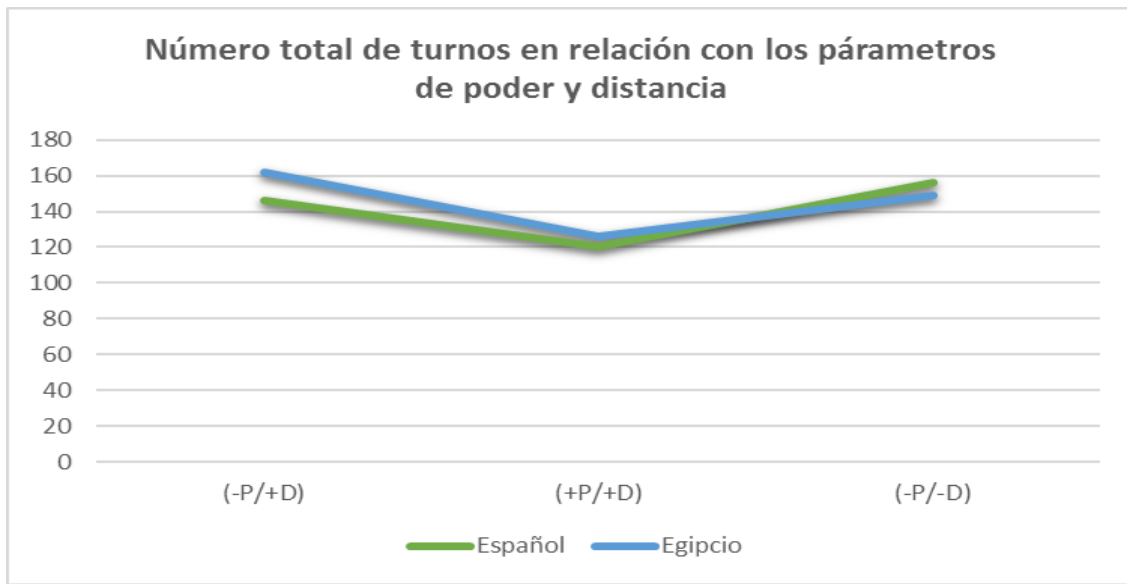


Figura 6. Número total de turnos de palabra producidos en relación con los parámetros de poder y distancia

En cuanto al número total de turnos de palabra realizados en relación con el tipo de aceptación formulada, encontramos en las muestras analizadas que los españoles registran un número mayor de turnos en el caso de la petición que en el de la oferta, esto es justamente lo contrario de lo que hacen los egipcios. Nosotros pensamos que esto es una cuestión de cultura, puesto que los egipcios no aceptan el ofrecimiento de forma directa, sino que hay que insistir mucho hasta que lo hagan.

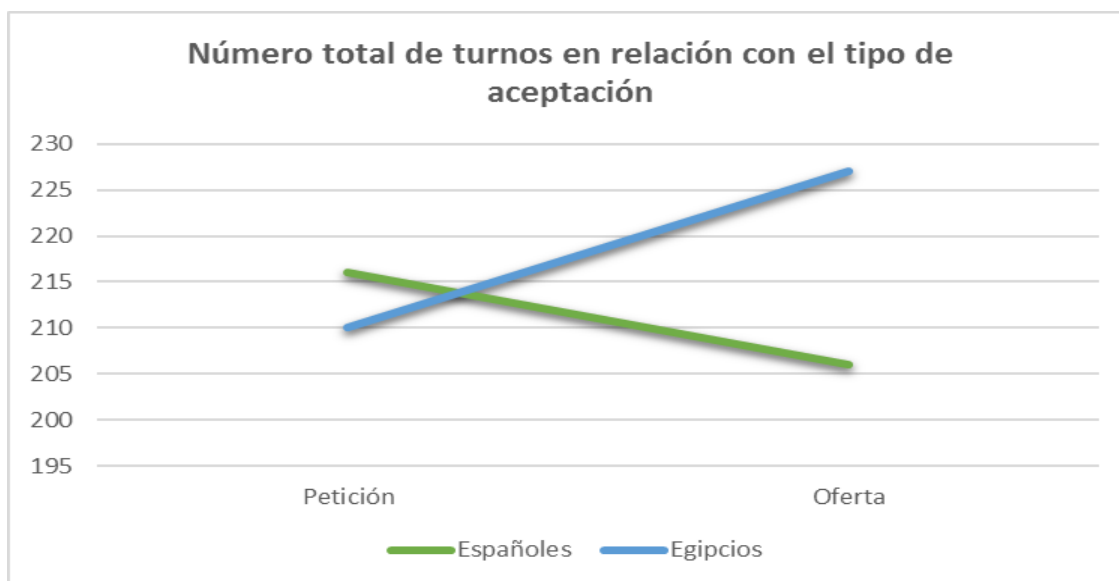


Figura 7. Número total de turnos de palabra producidos en relación con el tipo de aceptación formulada

### 3.2.3. Número de estrategias usadas en los juegos de rol

En este apartado vamos a exponer el número total de estrategias usadas en los seis juegos de rol de aceptación realizados por las dos comunidades de habla que aquí nos interesan, esto es, la española y la egipcia. En primer lugar, presentaremos la frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas registradas en las muestras de los dos grupos. Después haremos una descripción detallada de las estrategias directas, indirectas y de adjunto más aplicadas por los españoles y los egipcios en cada situación.

Como hemos mencionado anteriormente en el capítulo 2, hemos encontrado 33 estrategias diferentes de aceptación en nuestro corpus: 7 directos, 19 indirectos y 7 de adjunto<sup>15</sup>. La mayor parte de estas estrategias ha sido aplicada por los dos grupos. Sin embargo, hay excepciones en cuanto al uso de algunas estrategias. Por ejemplo, notamos que las estrategias de invocar el nombre de Dios para expresar la aceptación directa o para expresar gratitud han sido empleadas solamente por el grupo egipcio. A su vez, la técnica de quitar importancia al asunto o manifestar un deseo han sido aplicadas únicamente por el grupo español.

<sup>15</sup> Para más información, remitimos al apartado 2.7.1. de esta tesis.



### 3.2.3.1 Fórmulas directas, indirectas y de adjunto empleadas por cada grupo

Analizaremos aquí la frecuencia de uso de las fórmulas directas, indirectas y de adjunto registradas en cada uno de los dos grupos estudiados. Como queda reflejado en el cuadro y la figura siguientes, observamos que tanto los españoles como los egipcios prefieren, de forma mayoritaria, utilizar las fórmulas indirectas (que constituyen el 53.7% de los enunciados españoles y el 43.9% de los egipcios), seguidas en primer lugar por las directas (con cifras que ascienden al 28.7% y al 32.2%, respectivamente) y luego por las de adjunto (con el 17.6% y el 23.9%, consecutivamente). Podemos afirmar en este sentido que los sujetos de las dos culturas propenden a expresar su aceptación de una manera camuflada, para satisfacer los valores de la cortesía positiva o la negativa de uno u ambos interlocutores.

Los sujetos españoles aplican más enunciados directos que los egipcios (124 casos registrados por los primeros, frente a los 113 de los segundos). Emplean, además, más estrategias indirectas (con un total de 232 enunciados, frente a los 154 de los egipcios). Sin embargo, el grupo egipcio utiliza más estrategias de adjunto que el español (con un total de 84 técnicas, frente a las 76 de los españoles).

A continuación, presentamos tanto el cuadro como la figura que reflejan los valores estadísticos relacionados con estos datos:

Fórmula	El grupo español		El grupo egipcio	
	Número absoluto	Porcentaje de uso	Número absoluto	Porcentaje de uso
<b>Directa</b>	124	28.7%	113	32.2%
<b>Indirecta</b>	232	53.7%	154	43.9%
<b>De adjunto</b>	76	17.6%	84	23.9%
<b>Total</b>	432	100%	351	100%

Tabla 14. Uso de las distintas fórmulas relacionadas con la aceptación

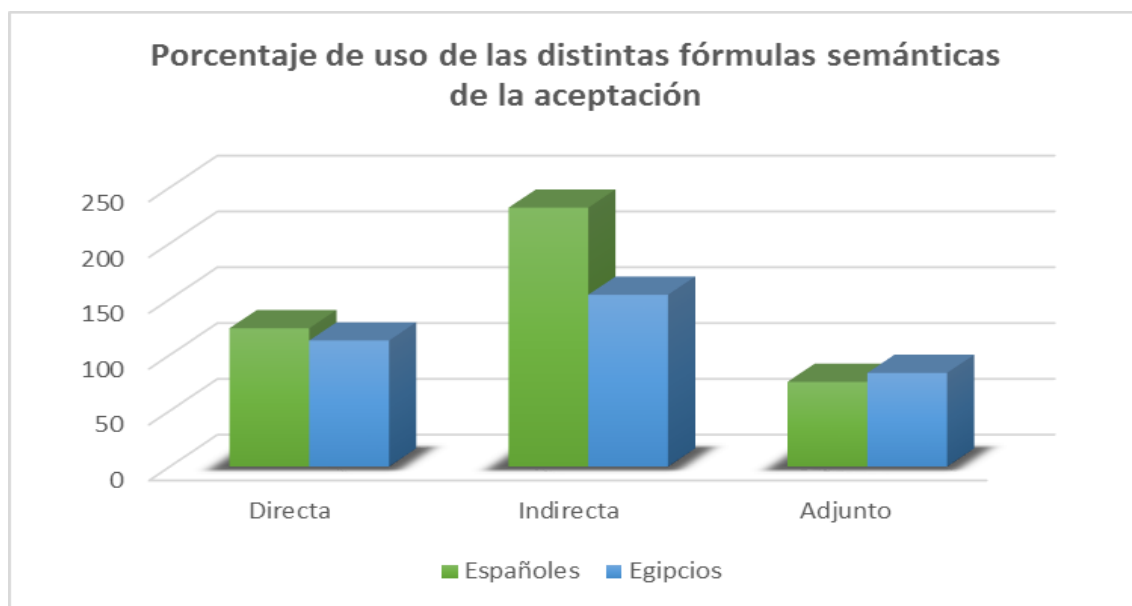


Figura 8. Porcentaje de uso de las distintas fórmulas semánticas de la aceptación

En relación con la codificación aplicada en nuestro estudio, podemos señalar los resultados reflejados en el siguiente cuadro:

	El grupo español		El grupo egipcio	
	Números absolutos	Porcentaje de uso	Números absolutos	Porcentaje de uso
<b>Directa</b>				
Enunciado performativo	1	0.8%	3	2.7%
Aceptación plana	60	48.4%	54	47.8%
Uso del imperativo	8	6.5%	2	1.8%
Invocar el nombre de Dios como aceptación directa	0	0%	3	2.7%
Expresar determinación	47	37.9%	31	27.4%
Uso de alguna expresión idiomática	0	0%	1	0.9%
Expresar posibilidad	8	6.5%	19	16.8%
Total	124	100%	113	100%
<b>Indirecta</b>				
Pedir información	62	26.7%	41	26.6%
Dar alguna justificación	43	18.5%	21	13.6%
Hacer promesa	15	6.5%	3	1.9%
Expresar vergüenza	10	4.3%	4	2.6%
Liberar de culpa	9	3.9%	6	3.9%

Pedir una compensación	11	4.7%	4	2.6%
Poner una condición	5	2.2%	11	7.1%
Reprochar	6	2.6%	3	1.9%
Expresar molestia	15	6.5%	2	1.3%
Repetir una parte de la petición	5	2.2%	4	2.6%
Dar alguna alternativa	3	1.3%	4	2.6%
Manifestar la incapacidad de expresar los sentimientos	7	3%	8	5.2%
Hacer un cumplido	6	2.6%	2	1.3%
Expresar desacuerdo	9	3.9%	25	16.2%
Expresar gratitud	0	0%	2	1.3%
Dar importancia al sacrificio	3	1.3%	6	3.9%
Quitar importancia al asunto	7	3%	2	1.3%
hacer un recordatorio	1	0.4%	2	1.3%
Expresar sorpresa	15	6.5%	4	2.6%
Total	232	100%	154	100%
Adjunto				
Expresar gratitud	50	65.8%	41	48.8%
Expresar empatía	4	5.3%	11	13.1%
Expresar cercanía	6	7.9%	11	13.1%
Bromear	8	10.5%	5	6.0%
Invocar el nombre de Dios como elemento afirmativo	0	0.0%	10	11.9%
Manifestar un deseo	2	2.6%	0	0.0%
Expresar gusto/positividad	6	7.9%	6	7.1%
Total	76	100	84	100

Tabla 15. Número total de estrategias usadas por cada uno de los dos grupos

Fijándonos en el cuadro anterior, vemos que la estrategia directa más aplicada por ambos grupos es la de la aceptación plana (utilizada 60 veces por los españoles y 54 por los egipcios). Las dos comunidades coinciden también en el uso de la segunda técnica directa, la de expresar determinación para hacer el acto, (con 47 enunciados empleados por los españoles y 31 por los egipcios). Después vemos que en el grupo español las estrategias que ocupan la tercera posición son las de la expresión de la posibilidad de hacer el acto y el imperativo (cada una de ellas es empleada 8 veces en la muestra). Podemos afirmar en este

sentido que el grupo español emplea el imperativo con mayor frecuencia que el grupo egipcio, que tan solo lo aplica 2 veces. Esta puede ser una observación interesante, puesto que el imperativo es un acto que daña la imagen negativa del oyente. Así pues, al saber que la cultura egipcia no tiende a usarlo mucho, podemos eludir un acto que puede causar malentendidos en una conversación entre personas pertenecientes a estas dos culturas. Por último, aparece el enunciado performativo (utilizado una sola vez). A su vez, en el grupo egipcio el tercer puesto está ocupado por la estrategia de expresar la posibilidad de hacer el acto (con 19 ocurrencias), seguida por las estrategias de invocar el nombre de Dios como aceptación directa y el uso de enunciados performativos (con 3 ocurrencias cada una). En cuarto lugar, viene el uso del imperativo (con 2 ocurrencias), seguido en última posición por el empleo de una expresión idiomática (con una única ocurrencia). De esta manera, según los resultados, hay dos estrategias directas empleadas exclusivamente por los egipcios:

- Invocar el nombre de Dios como aceptación directa; esta técnica consiste en decir (إن شاء الله), que significa, literalmente, “si Dios quiere”. Esta frase se entiende, en algunos casos, como un “sí” plano, dependiendo esto de la situación en la que es proferida la fórmula.
- El uso de una expresión idiomática para formular la aceptación directa; hemos detectado el uso de “من عنيا”, cuyo significado literal es “de mis ojos”, utilizada con el sentido de “claro que acepto”. Esta frase se interpreta por cualquier nativo del árabe dialectal egipcio como un “sí” plano.

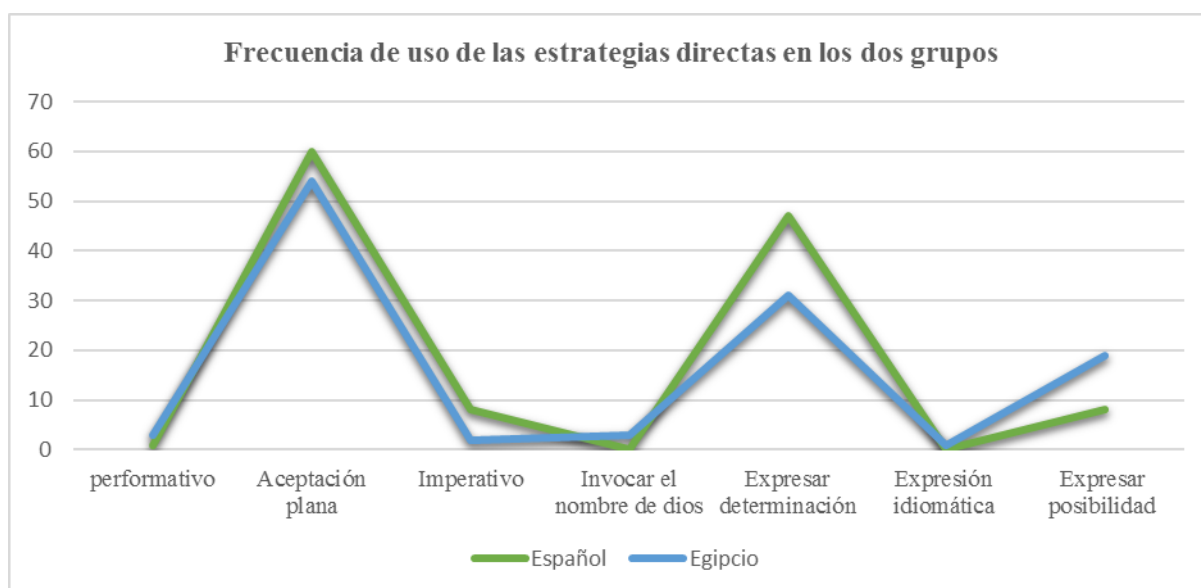


Figura 9. Frecuencia de uso de las estrategias directas en los dos grupos

Respecto a las estrategias indirectas, encontramos que tanto los españoles como los egipcios recurren a la estrategia de pedir información con cierta frecuencia (62 enunciados registrados por los españoles y 41 por los egipcios). Es la técnica más utilizada por ambos grupos. Es decir, de entre todas las estrategias pertenecientes a las tres categorías de fórmulas semánticas (las directas, las indirectas y las de adjunto), pedir información es la que tiene el mayor número de frecuencia de uso en las dos muestras analizadas. No hemos de olvidar en este sentido que se trata de una técnica de evasión, que los informantes usan, por un lado, para tener más tiempo para pensar y, por el otro, para salvar su imagen negativa y para que sus deseos no se vean impedidos.

Hemos detectado, por otro lado, diferencias llamativas en cuanto al uso de algunas estrategias indirectas. Por ejemplo, observamos que los españoles utilizan la estrategia de dar alguna justificación 43 veces, frente a tan solo 21 ocurrencias en la muestra de los egipcios. De esta manera, los españoles muestran una clara tendencia a salvar la imagen positiva de su oyente, dándole la impresión de que sus deseos están aceptados y van a estar cumplidos sin ninguna molestia. Pero protegen, igualmente, su propia imagen positiva, como en el caso de las ofertas. De igual manera, los españoles aplican las técnicas de hacer alguna promesa, expresar molestia o sorpresa con cierta frecuencia (con 15 ocurrencias para cada una de estas 3 estrategias), frente al escaso uso que de las mismas hacen los egipcios (con tan solo 3, 2 y 4 ocurrencias, respectivamente). Sin embargo, notamos que los españoles emplean la estrategia

de expresar desacuerdo con menos frecuencia que los egipcios (9 casos en la muestra de los españoles, frente a 25 en el caso de los egipcios). Expresar el desacuerdo es una técnica de evasión que los informantes de Egipto aplican con cierta intensidad en el caso de las ofertas, puesto que en su cultura aceptar una oferta de un modo directo puede verse como una reacción inapropiada. Algunos egipcios podrían pensar, incluso, que es grosero hacerlo. Como consecuencia de esto, los sujetos egipcios tienden a utilizar el rechazo parcial para proteger su imagen positiva. A nuestro juicio, es muy importante conocer este aspecto cultural, dado que la insistencia que hay que mostrar en el momento de hacer una oferta en Egipto se ve como algo esencial para comprobar la actitud del interlocutor a la hora de rechazar. En España, en cambio, esta insistencia puede causar molestia o malentendidos. Esta diferencia había sido señalada por otro investigador en un estudio que comparaba la competencia comunicativa en español y árabe (Mohamed Saad 2000).

A continuación, exponemos, en el cuadro 16, las distintas estrategias empleadas por nuestros informantes, ordenadas según su frecuencia de uso en las muestras correspondientes a cada uno de los dos grupos:

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Pedir información	Pedir información
2	Dar alguna justificación	Expresar desacuerdo
3	Hacer alguna promesa, expresar molestia o sorpresa	Dar alguna justificación
4	Pedir una compensación	Poner una condición
5	Expresar vergüenza	Manifestar la incapacidad de expresar los sentimientos
6	Liberar de culpa al interlocutor o expresar desacuerdo	Liberar de culpa al interlocutor o dar importancia al sacrificio.
7	Manifestar la incapacidad de expresar los sentimientos o quitar importancia al asunto	Repetir una parte de la oferta/petición o dar alguna alternativa
8	Reprochar y hacer un cumplido	Reprochar y hacer una promesa

Tabla 16. Las estrategias utilizadas en las dos muestras, ordenadas según su frecuencia de uso

Como señala el cuadro, ambos grupos coinciden en el uso de las fórmulas indirectas más frecuentes en la muestra analizada. Entre estas estrategias destacan:

- Hacer una promesa: Los informantes recurren a esta estrategia para suavizar el impacto de la aceptación sobre su oyente, ofreciéndole una recompensa en el futuro.
- Expresar molestia: a través de esta técnica los hablantes expresan su enfado ante una situación en la que se consideran perjudicados. Pensamos que los informantes recurren a esta técnica para proteger su propia imagen negativa. Es decir, para que no se encuentren en el futuro en una situación parecida que invada su espacio o impida la realización de sus deseos.
- Expresar sorpresa: Es una técnica de evasión que los sujetos aplican para tener más tiempo para pensar su respuesta. Así pues, lo que hacen con esta técnica es intentar proteger su imagen negativa.
- Pedir una compensación: Es una estrategia a través de la cual el hablante intenta mitigar el daño causado por su aceptación, pidiendo una compensación por el sacrificio realizado. De esta manera intenta salvar su espacio y sus deseos. Es decir, aunque acepta, va a tener una recompensa en el futuro, porque ha realizado un esfuerzo.
- Poner una condición para aceptar: Esta estrategia sirve para proteger la imagen positiva del interlocutor, y manifestarle que su petición u oferta está aceptada. Pero por otro lado, al poner una condición, el hablante protege su propia imagen negativa, como en el caso de las peticiones, o su imagen positiva, como en el de las ofertas.
- Expresar vergüenza: Los informantes echan mano de esta técnica para que su imagen positiva no se vea amenazada por causa de su aceptación. Lo hacen también para retrasar un poco su respuesta y no tener que aceptar directamente.
- Liberar de culpa al interlocutor: Los sujetos utilizan esta técnica para rebajar la preocupación de su interlocutor y manifestarle que sus deseos van a estar cumplidos, sin que esto les suponga ninguna molestia.
- Reprochar: Los informantes usan esta técnica para salvar su propia imagen negativa a través de intentar disuadir a su interlocutor, para que éste renuncie a su petición.

En la siguiente figura, presentamos los valores relacionados con la frecuencia de uso de las distintas estrategias indirectas empleadas en las dos muestras.

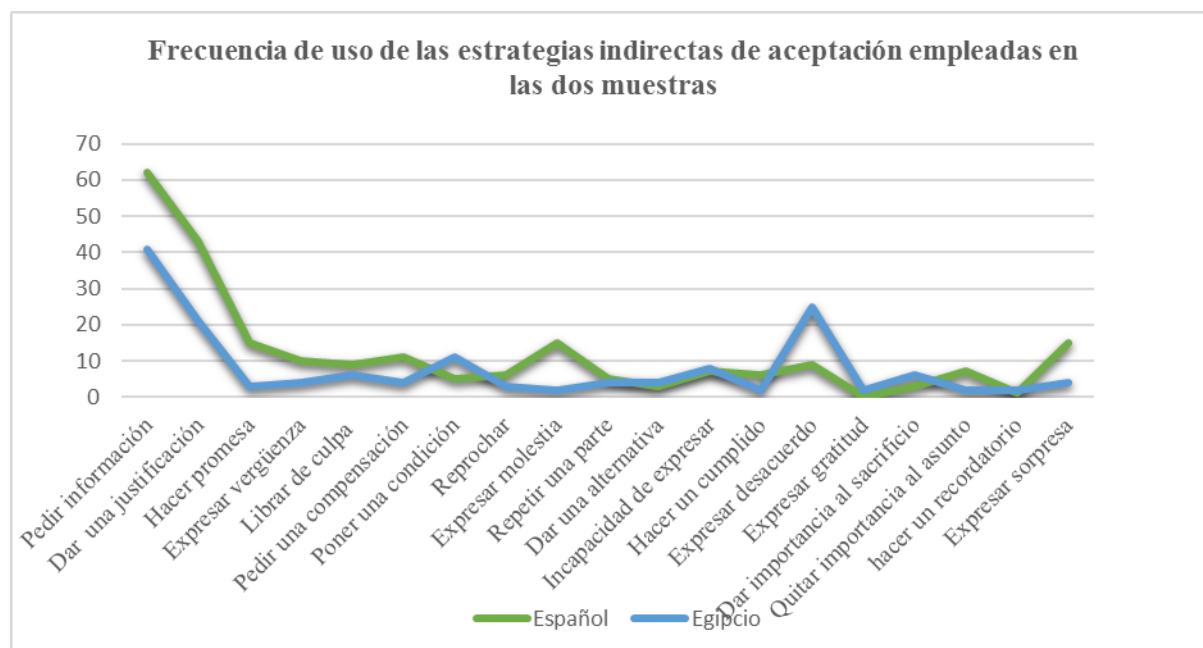


Figura 10. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas de aceptación empleadas en las dos muestras

Fijándonos en la figura anterior, notamos que los informantes, tanto los españoles como los egipcios, aplican todas las técnicas indirectas creadas para la aceptación.

En cuanto a las fórmulas de adjunto, vemos que el grupo de Egipto las aplica con más frecuencia que el de España. Estas fórmulas se usan para mitigar el impacto ilocutivo de la aceptación. De esta manera, se intenta salvar la imagen positiva del oyente a través de mostrarle solidaridad. La estrategia más usada por ambos grupos es la de expresar gratitud (con 50 enunciados empleados por los españoles y 41 por los egipcios). Los dos grupos divergen en lo relativo a la frecuencia de uso de todas las demás técnicas. En el cuadro siguiente presentamos las estrategias de adjunto más empleadas, ordenadas según su frecuencia de uso por los sujetos de ambos grupos:

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Expresar gratitud	Expresar gratitud
2	Bromear	Expresar empatía o cercanía
3	Expresar cercanía, gusto o positividad.	Invocar el nombre de Dios como elemento afirmativo
4	Expresar empatía	Expresar gusto o positividad



5	Manifestar algún deseo	Bromear
---	------------------------	---------

Tabla 17. estrategias de adjunto más empleadas en las dos muestras, ordenadas según su frecuencia de uso

Como podemos ver, la segunda estrategia de adjunto más usada por los españoles es la de bromear (8 registros). A su vez, en el grupo egipcio esta estrategia aparece en la quinta posición (5 registros), mientras que en segundo lugar vienen las estrategias de expresar empatía o cercanía (11 enunciados para cada una). En tercer lugar, los informantes españoles usan las estrategias de expresar cercanía o manifestar gusto o positividad (6 casos para cada una). En el grupo de los egipcios, aparece en este mismo lugar, en cambio, la técnica de invocar el nombre de Dios (10 registros). Como hemos señalado anteriormente, esta técnica no ha sido utilizada en ningún momento en el corpus español. Es importante señalar que esta fórmula ha sido encontrada en otras investigaciones que estudiaron el acto de habla del rechazo en comunidades árabes:

This strategy is commonly used in Arabic to mitigate the illocutionary force of the speech act of refusal (e.g., Abdel Jawad.2000). The use of this strategy also confirms what has been reported in the literature about the frequency of formulas containing religious reference in Arabic (Bentahila y Davis, 1989, citado por Morkus 2009: 296)

De igual manera, nosotros pensamos que los participantes egipcios usan esta técnica para afirmar su intención y proteger su propia imagen positiva; no quieren que esta imagen se vea dañada por su aceptación, ya que es una cosa muy sagrada en la cultura árabe jurar usando el nombre de Dios. En cuarto lugar, nuestros informantes españoles emplean la técnica de expresar empatía (4 veces); a su vez los egipcios utilizan la de expresar gusto o positividad (6 veces). En quinta posición, los españoles usan la técnica de expresar algún deseo (2 registros). Huelga decir que esta técnica no ha sido utilizada por los egipcios, en cuya muestra analizada aparece, en quinta posición, tal como acabamos de señalar, la estrategia de bromear (5 enunciados).

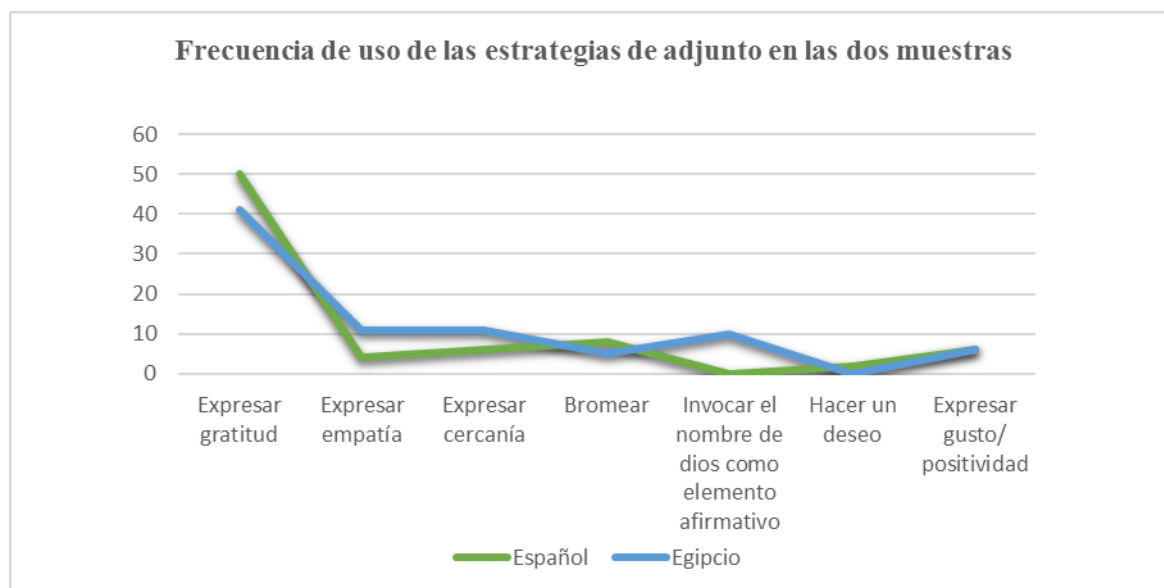


Figura 11. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en las dos muestras

### 3.2.3.2 Fórmulas directas, indirectas y de adjunto utilizadas en cada juego de rol

En el siguiente apartado vamos a describir las estrategias de aceptación aplicadas por cada grupo en los distintos juegos de rol. En cada situación vamos a exponer el uso general de las fórmulas semánticas directas, indirectas y de adjunto. Luego presentaremos el rango de las estrategias más usadas en cada fórmula semántica.

#### *Juego de rol número 2*

En este juego de rol nuestro sujeto acepta un sobre de dinero ofrecido por su jefe. Es decir, el informante tiene menor poder social que su interlocutor y hay distancia entre los dos interlocutores. En la figura siguiente vamos a ver la frecuencia de uso de las estrategias directas, indirectas y de adjunto que corresponde a esta situación.

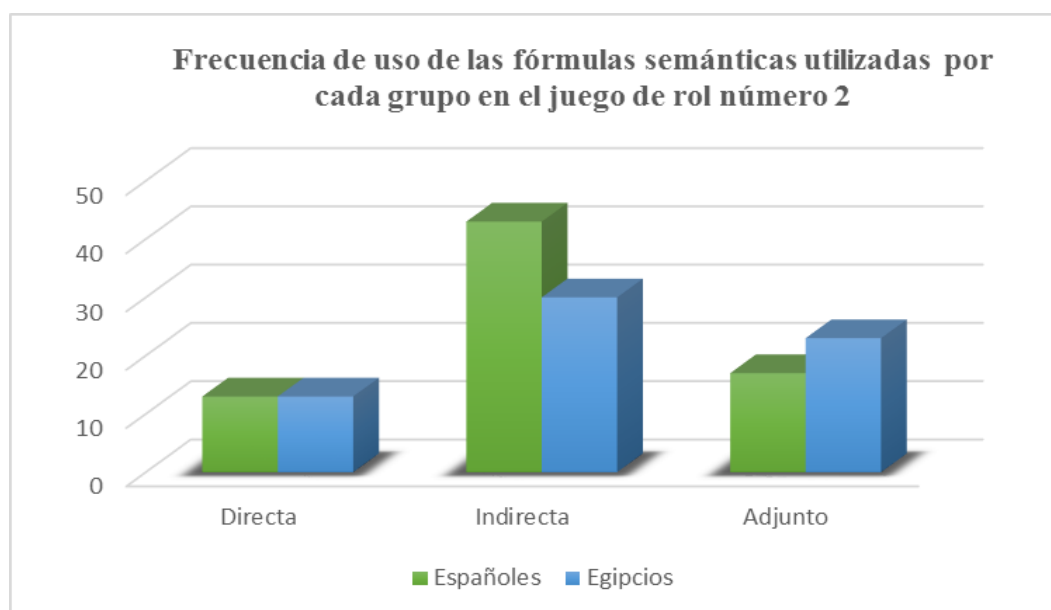


Figura 12. Frecuencia de uso de las fórmulas semánticas utilizadas por cada grupo en el juego de rol número 2

Como podemos ver en la figura anterior, nuestros dos grupos, el español y el egipcio, aplican más las estrategias indirectas que las directas o de adjunto.

Respecto a las estrategias directas, notamos que los informantes de ambas comunidades de habla emplean el mismo número de estrategias en esta situación (13 casos). De igual manera, encontramos que ambos grupos utilizan la aceptación plana con mayor frecuencia, dado que su aplicación por el grupo español constituye el 84.6% del uso general de todas las fórmulas directas. A su vez, el grupo egipcio emplea esta misma técnica en el 53.8% de los casos. En segundo lugar, los españoles aplican las estrategias de expresar determinación para hacer el acto, o emplean enunciados performativos o alguna expresión idiomática (con una frecuencia del 7.7% en cada uno de estos casos). A su vez, los egipcios emplean, en segundo lugar, tres técnicas: la de expresar determinación para hacer el acto, la de expresar la posibilidad de realizar dicho acto o el uso de enunciados performativos (con una frecuencia del 15.4% para cada una de dichas técnicas). La siguiente figura representa la frecuencia de uso de estas estrategias en el juego de rol número 2.

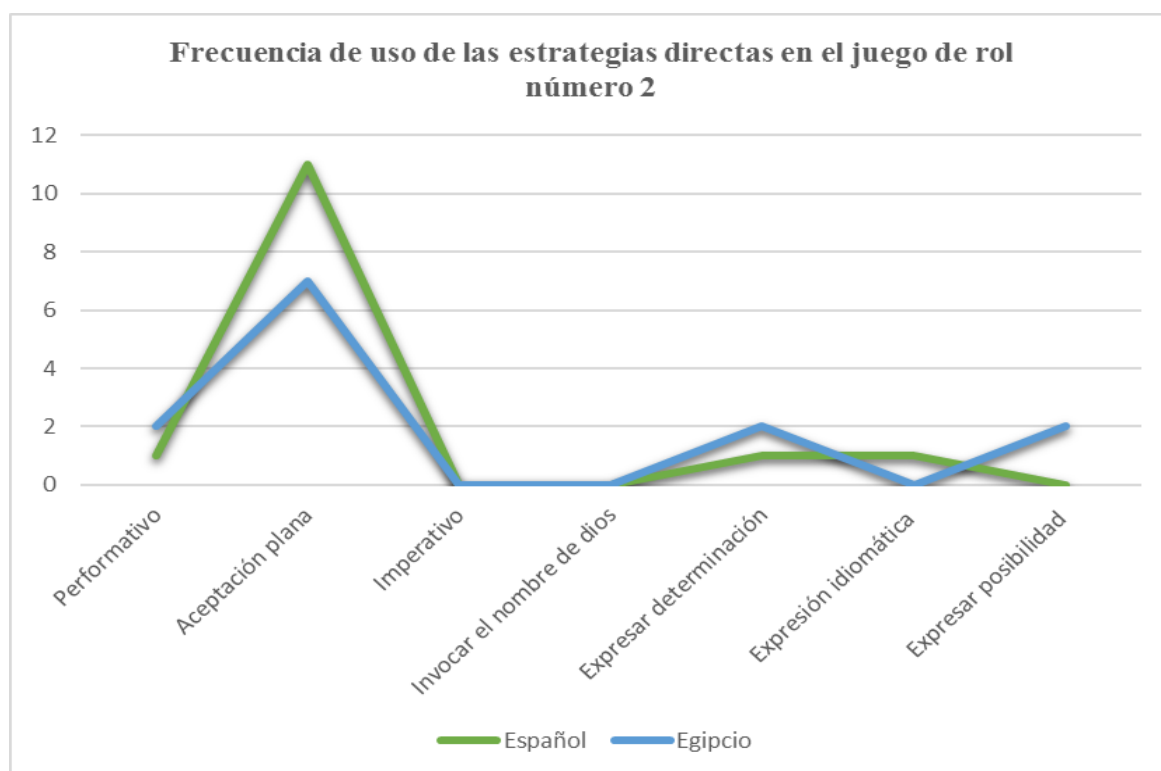


Figura 13. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 2

En lo referente a las estrategias indirectas utilizadas en este juego de rol, observamos que los sujetos españoles recurren, en primer lugar, a la estrategia de pedir información (con una frecuencia del 32.6% del total de los casos de uso de las técnicas indirectas). Nosotros pensamos que los hablantes de España intentan saber todas las condiciones de la oferta de su interlocutor, para proteger su propia imagen negativa y no verse obligados a hacer algo que controle su libertad. En segundo lugar, usan la técnica de hacer alguna promesa (con una frecuencia de uso del 16.3%). A nuestro juicio, los participantes reconocen, a través de la aplicación de esta técnica, que el oyente ha realizado un esfuerzo al ofrecer su dinero, por lo cual ellos manifiestan su intención de corresponderle de alguna manera en el futuro, para restablecer el equilibrio entre ambos. Por su parte, el grupo egipcio emplea en primer lugar la técnica de expresar desacuerdo (con una frecuencia del 23.3% del total de los casos de uso de estrategias indirectas). Como hemos señalado anteriormente, ésta es una estrategia de evasión utilizada comúnmente en la cultura egipcia como primera respuesta a una oferta; su función es proteger la imagen positiva del hablante. Esta estrategia va seguida por la técnica de poner una condición para aceptar (con una frecuencia de uso del 16.7%). Este mecanismo sirve en este caso para proteger la imagen positiva de ambos interlocutores. En el siguiente cuadro

presentamos las primeras 5 técnicas indirectas más utilizadas en esta situación por los dos grupos, ordenadas según su frecuencia de uso:

Orden	Grupo español	Grupo egipcio
1	Pedir información	Expresar desacuerdo
2	Hacer una promesa para el futuro	Poner una condición para aceptar
3	Dar alguna justificación- expresar vergüenza	Manifestar la incapacidad de expresar los sentimientos- pedir información
4	Manifestar la incapacidad de expresar los sentimientos	Expresar vergüenza- expresar molestia
5	Expresar molestia- expresar sorpresa	Dar una alternativa – manifestar gratitud para formular la aceptación

Tabla 18. Las estrategias indirectas más empleadas por ambos grupos en el juego de rol número 2, ordenadas según su frecuencia de uso

Como podemos observar, aunque cambia el orden de las estrategias en el cuadro, los dos grupos emplean casi las mismas técnicas de uso mayoritario. Sólo podríamos exceptuar aquí la técnica de hacer alguna promesa para el futuro, que se usa con cierta frecuencia únicamente en la muestra analizada del grupo español. A su vez, la estrategia de poner una condición para aceptar solo aparece entre las más usadas en la muestra del grupo egipcio. Las estrategias de dar alguna alternativa o expresar gratitud para formular la aceptación solo figuran entre los datos relacionados con la muestra analizada del grupo de Egipto. Desde nuestro punto de vista, ambos grupos quieren manifestar, a través del uso de estas técnicas indirectas, que prestan atención a los sentimientos de su interlocutor. Sin embargo, creemos que los egipcios se preocupan más por su propia imagen positiva; por eso usan con notable frecuencia la técnica de poner una condición para aceptar. Es decir, aunque aceptan la oferta, ponen una condición, que en la mayoría de los diálogos es la devolución del dinero. Así pues, de esta manera creen que su imagen no se verá amenazada ante su oyente, puesto que la ayuda no será una limosna, sino un préstamo. En cambio, pensamos que el grupo español

tiene otra actitud, puesto que se preocupa más bien por la imagen negativa del oyente, ya que haciendo una promesa en el futuro intenta arreglar cualquier daño que podría haber causado la aceptación en su interlocutor.

En la siguiente figura, presentamos la frecuencia de uso de todas las estrategias indirectas empleadas en esta situación:

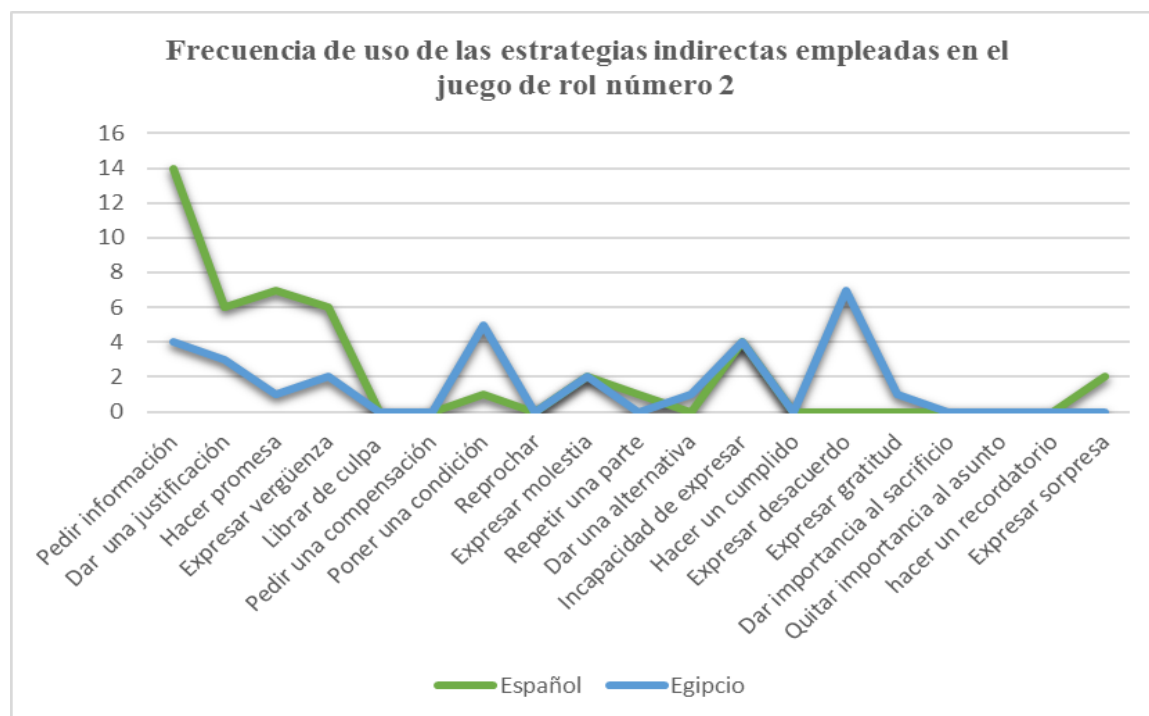


Figura 14. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 2

Respecto al uso de las estrategias de adjunto, notamos que los sujetos de los dos grupos coinciden en emplear la gratitud como técnica de adjunto más frecuente. Es la única técnica de esta categoría empleada por el grupo español (17 veces). También el grupo egipcio la aplica (17 veces), pero la utiliza junto con otras dos estrategias: invocar el nombre de Dios (5 registros) y expresar gusto o positividad (1 registro). En la siguiente figura reflejamos la frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 2:

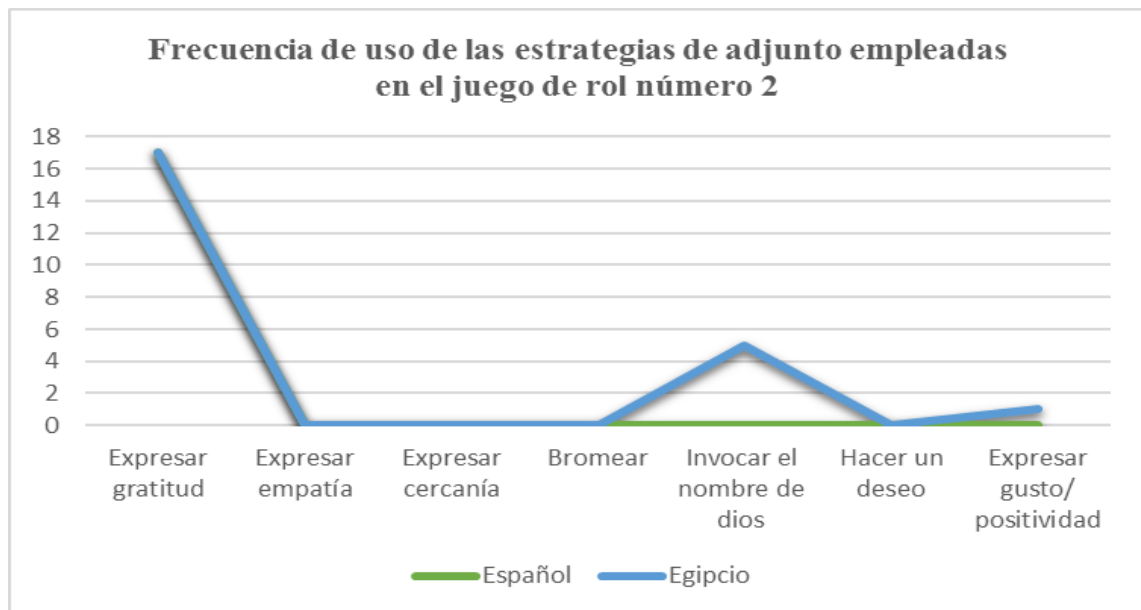


Figura 15. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 2

#### ***Juego de rol número 4***

En este juego de rol, nuestros participantes aceptan una petición de su jefe, que consiste en hacer un viaje urgente en su lugar, por lo que tienen que cancelar sus vacaciones reservadas. En esta situación los sujetos tienen menos poder que su oyente y hay distancia entre los interlocutores.

Analizando las respuestas de nuestros informantes, encontramos que los participantes españoles usan más las estrategias indirectas (40 registros) que las directas (29 registros). A su vez, los egipcios emplean más las directas (31 veces) que las indirectas (28 veces). En la siguiente figura, reflejamos los valores relacionados con el uso de las distintas estrategias en las dos muestras analizadas.

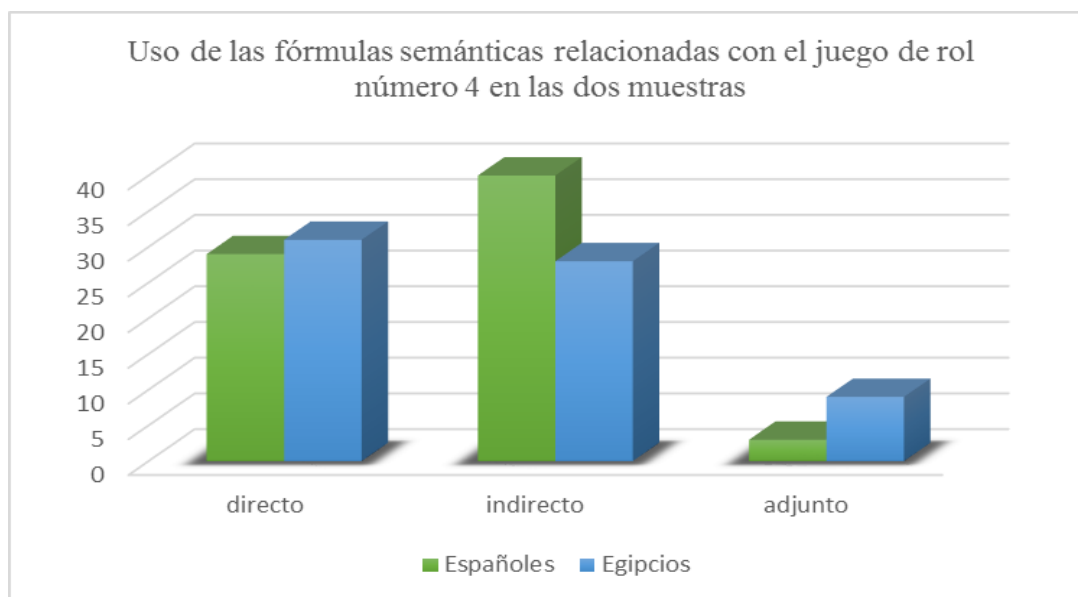


Figura 16. Uso de las fórmulas semánticas relacionadas con el juego de rol número 4 en las dos muestras

En lo referente a las estrategias directas empleadas en el juego de rol número 4, notamos que los informantes españoles aplican las técnicas de la aceptación plana y de expresar determinación para hacer el acto con la misma frecuencia (44.8% en cada caso). En segundo lugar, usan la estrategia de expresar la posibilidad de realizar el acto (10.3%). El grupo de Egipto emplea estas tres técnicas con la misma frecuencia (32.3% en cada caso). También usan en una única ocasión la estrategia de invocar el nombre de Dios como aceptación directa. En la siguiente figura presentamos todos estos valores:

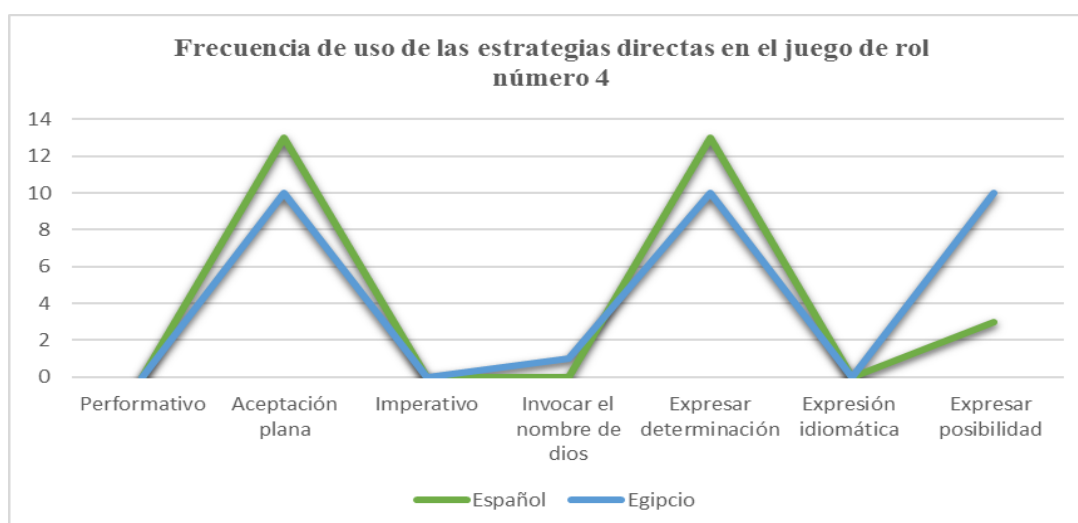


Figura 17. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 4



En cuanto a las estrategias indirectas, observamos que los informantes españoles recurren a dos en concreto: dar alguna justificación y expresar molestia (con una frecuencia del 22.5% en cada caso). En cambio, los sujetos egipcios emplean las técnicas de pedir información y de dar importancia al sacrificio (con una frecuencia del 21.4% en cada caso). Por otro lado, el grupo español usa con menor intensidad las estrategias de pedir información o pedir una compensación en el futuro (con una frecuencia del 15% en cada caso). En cambio, el grupo de Egipto utiliza también la estrategia de dar alguna justificación, pero con una frecuencia menor (el 17.9%). A continuación, presentamos una tabla con las cinco estrategias indirectas más aplicadas en esta situación:

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Dar alguna justificación- expresar molestia	Pedir información- dar importancia al sacrificio que se va a hacer en caso de aceptar
2	Pedir información- pedir una compensación en el futuro	Dar alguna justificación
3	Dar importancia al sacrificio que se va a hacer en el caso de aceptar – liberar de culpa al interlocutor	Liberar de culpa al interlocutor
4	Expresar sorpresa	Repetir una parte de la petición- pedir una compensación en el futuro
5	Hacer una promesa- dar una alternativa	Manifestar la incapacidad de expresar los sentimientos- poner una condición para aceptar

Tabla 19. Las cinco estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 4

Como podemos notar, aunque cambia el orden de las estrategias en el cuadro, los dos grupos coinciden en el uso de la mayor parte de las técnicas. No obstante, existen algunas diferencias, como en el caso de las estrategias de dar una alternativa, hacer una promesa o

expresar sorpresa, que se encuentran, únicamente, en el corpus español. En cambio, las estrategias de manifestar la incapacidad de expresar los sentimientos, poner una condición para aceptar o repetir una parte de la petición, solo aparecen en la muestra relacionada con el grupo egipcio. Nosotros creemos que los sujetos de las dos culturas tienen la misma actitud ante la petición que se les formula, ya que intentan conseguir cierto equilibrio entre no dañar la imagen de su interlocutor y proteger, al mismo tiempo, su propia imagen. Si nos fijamos en las estrategias indirectas aplicadas, encontramos algunas que salvan la imagen positiva del oyente, como dar una justificación o liberar de culpa al interlocutor, mientras que otras protegen la imagen negativa del hablante, como expresar molestia, poner una condición para aceptar, dar alguna alternativa, etc. La siguiente figura refleja la frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas por los dos grupos en el juego de rol número 4:

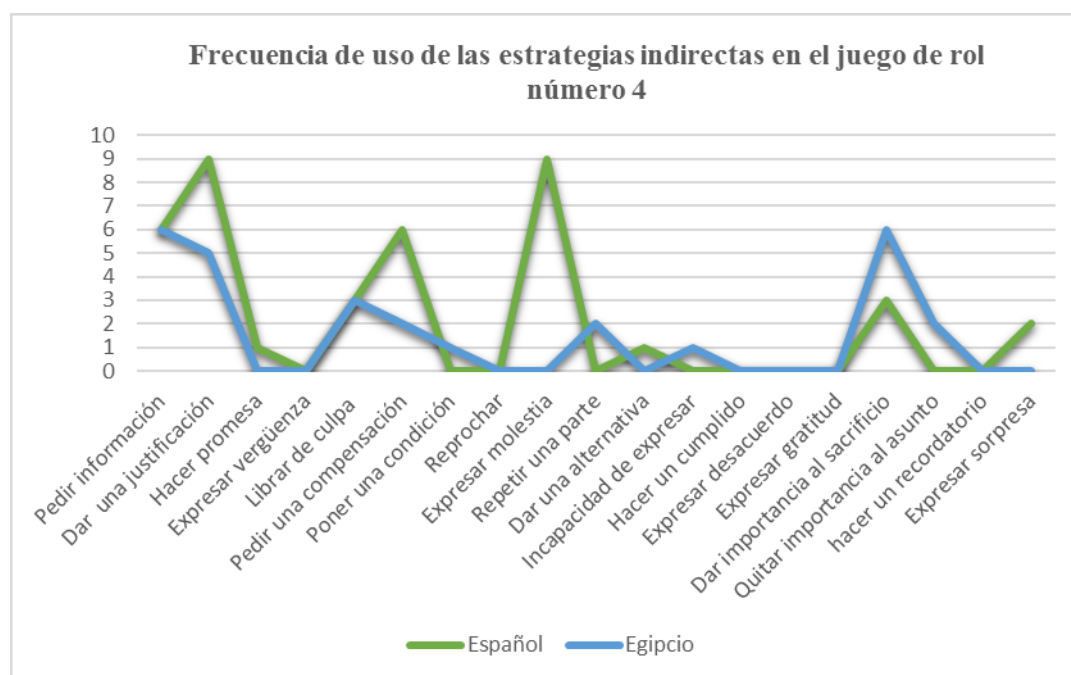


Figura 18. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas en el juego de rol número 4

Respecto a las estrategias de adjunto, observamos que en este juego de rol número 4 los egipcios aplican más estrategias directas que los españoles (9 enunciados egipcios frente a 3 españoles). Pero encontramos también que los españoles emplean las técnicas de expresar empatía, bromea o manifestar un deseo con una misma frecuencia (el 33.3%). A su vez, los egipcios aplican, en primer lugar, la estrategia de expresar empatía (con un 44.4% de los

casos) y en segundo lugar utilizan la técnica de expresar gratitud (con una frecuencia del 22.2%). También emplean las estrategias de invocar el nombre de Dios, expresar cercanía o gusto o positividad (con una frecuencia del 11.1% en cada caso). La siguiente figura refleja la frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas por los dos grupos en el juego de rol número 4:

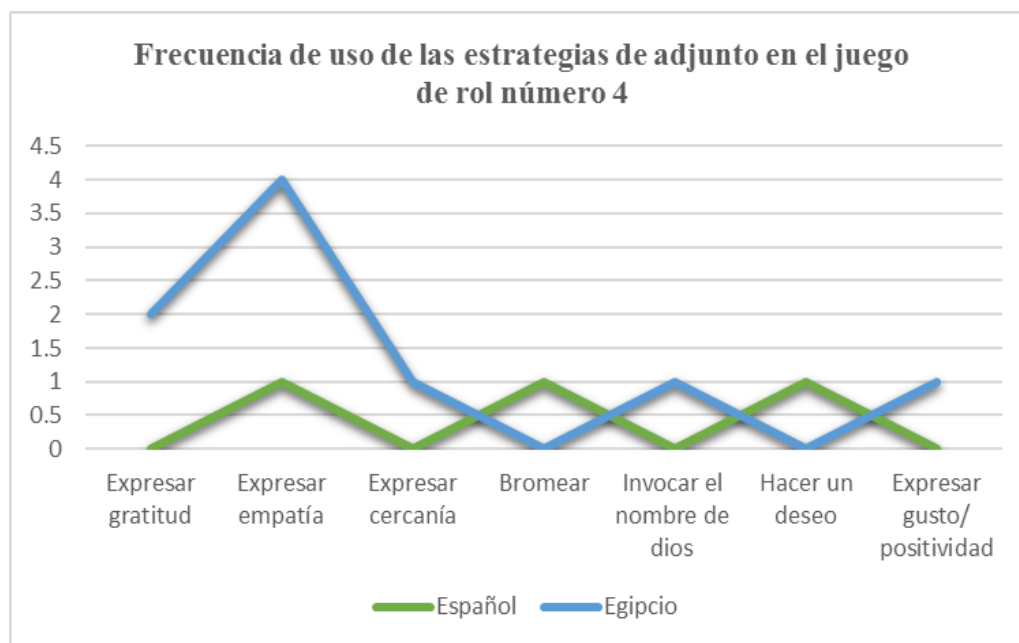


Figura 19. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 4

### ***Juego de rol número 6***

Este juego de rol representa una persona con cierto poder, un/a profesor/a principal de clase, que acepta un ofrecimiento de su ayudante. Hay distancia social entre ambos. Analizando los datos recogidos, encontramos que ambos grupos emplean con mayor intensidad las estrategias indirectas (con 33 registros en el caso de los españoles y 19 en el de los egipcios) que las directas (con 11 registros para los primeros y 10 para los segundos). Los datos relacionados con el uso de las distintas estrategias en este juego de rol aparecen reflejados en la figura 20.

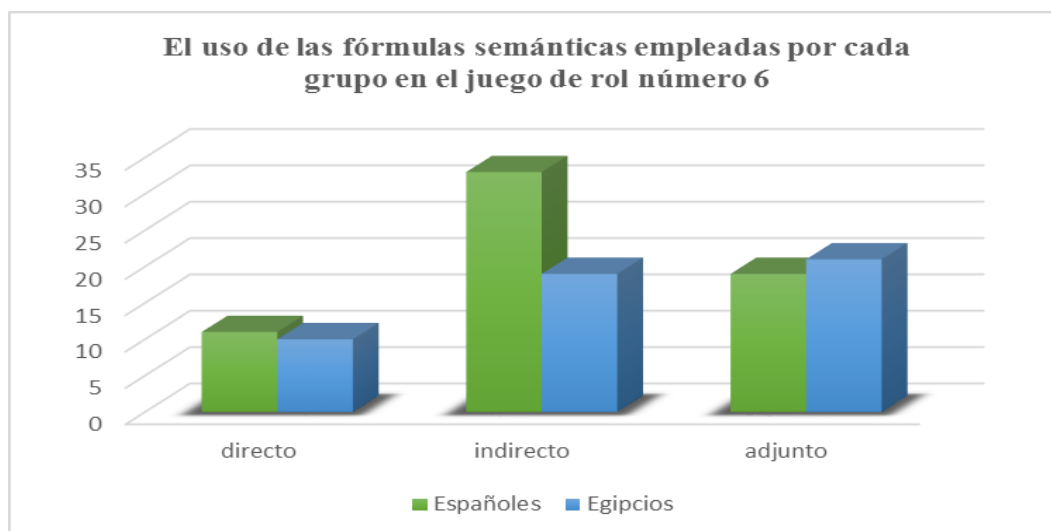


Figura 20. El uso de las fórmulas semánticas empleadas por cada grupo en el juego de rol número 6

En lo referente a las estrategias directas empleadas en el juego de rol número 6, notamos que el grupo español aplica, en primer lugar, la técnica de expresar determinación para hacer el acto (con una frecuencia del 81.8%). En segundo lugar, recurre a la técnica de la aceptación plana (con una frecuencia del 18.2%). A su vez, el grupo egipcio utiliza, en primer lugar, la aceptación plana (con una frecuencia del 80%), seguida por la técnica de expresar determinación para hacer el acto o invocar el nombre de Dios (con una frecuencia del 10% en cada caso). En la figura 3. 19, se recogen estos valores.

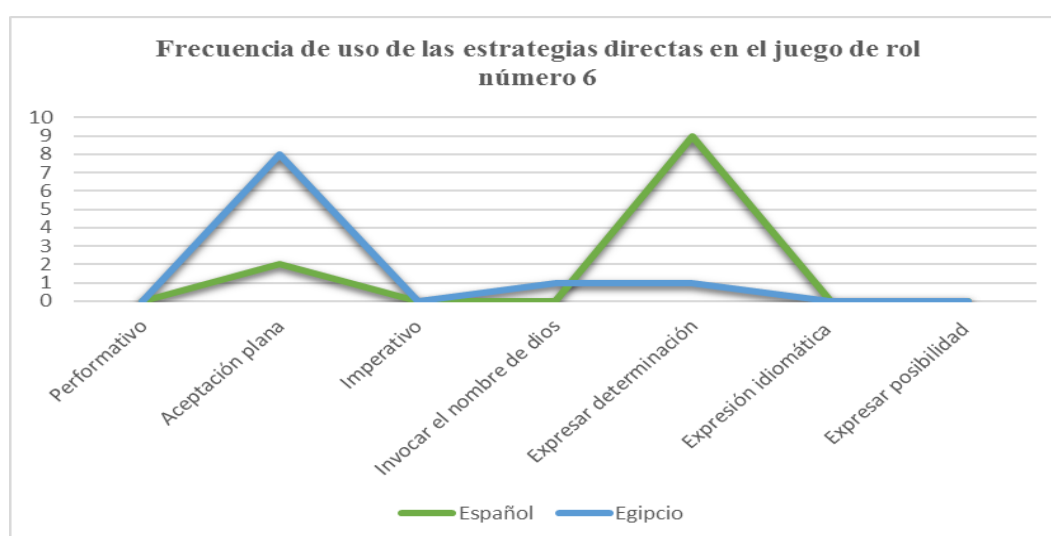


Figura 21. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 6

En cuanto a las estrategias indirectas, encontramos que los informantes españoles aplican, en primer lugar, la estrategia de dar alguna justificación (con una frecuencia del 36.4%). En segundo lugar, recurren a la técnica de pedir información (con una frecuencia del 33.3%). Respecto a la estrategia más usada por el grupo egipcio, vemos que los informantes aplican la técnica de pedir información con mayor frecuencia que todas las demás (con el 47.4%). En segundo lugar, emplean las estrategias de expresar desacuerdo o dar alguna justificación (con una frecuencia del 21.1% en cada caso). A continuación, presentamos una tabla con las cinco primeras técnicas más empleadas en el juego de rol número 6:

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Dar alguna justificación	Pedir información
2	Pedir información	Dar alguna justificación- expresar desacuerdo
3	Hacer una promesa	Hacer una promesa
4	Hacer un cumplido- expresar desacuerdo	Manifestar la incapacidad de expresar los sentimientos
5	Manifestar la incapacidad de expresar los sentimientos - expresar vergüenza	Expresar vergüenza

Tabla 20. Las estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 6

Como podemos ver en este cuadro, los dos grupos emplean casi las mismas estrategias indirectas para aceptar, excepto la de hacer un cumplido, que aparece solamente entre los datos relacionados con el grupo español. En nuestra opinión, ante esta oferta ambos grupos reaccionan de la misma manera. Al principio intentan retrasar su aceptación aplicando estrategias como pedir información o manifestar la incapacidad de expresar los sentimientos. Después utilizan técnicas para mejorar su imagen positiva ante el oyente, tales como dar alguna justificación, o expresar desacuerdo o vergüenza. Por último, hacen una promesa a su interlocutor, con el fin de proteger su imagen y compensarle por las molestias que podría haberle causado la aceptación de la oferta. En la siguiente figura exponemos los datos relacionados con el uso de todas las estrategias indirectas empleadas en esta situación:

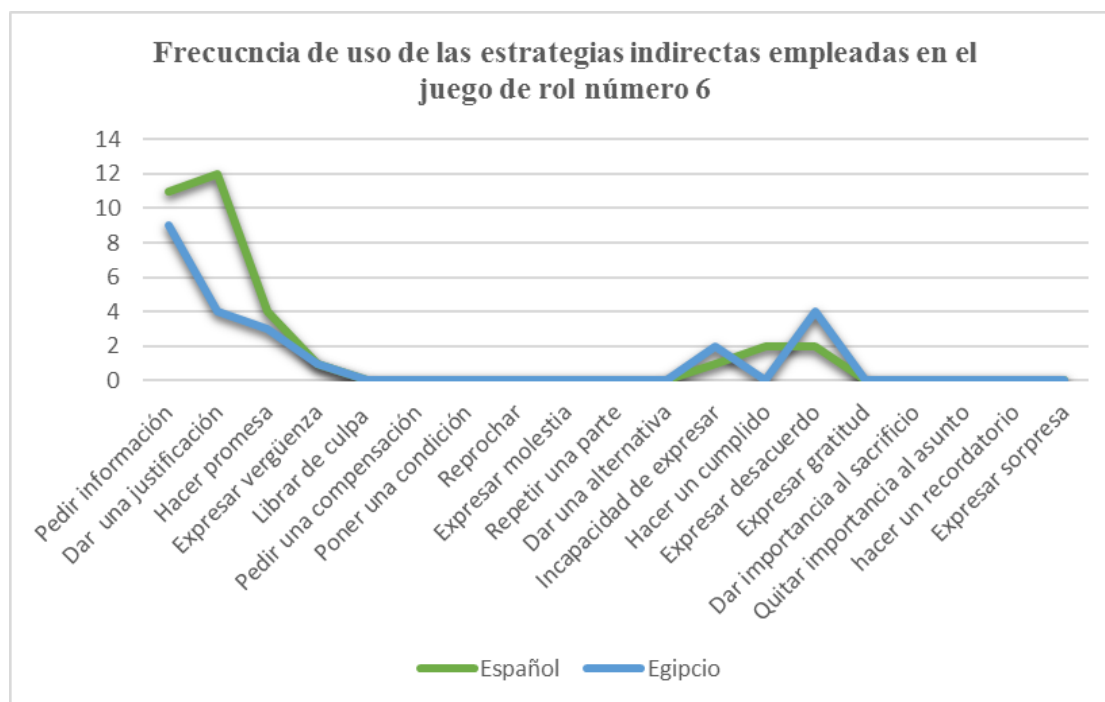


Figura 22. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 6

Acerca de las estrategias de adjunto, vemos que las dos comunidades de habla emplean la técnica de expresar gratitud con mayor frecuencia que las demás (su frecuencia es del 94.7% en el caso de los españoles y del 61.9% en el de los egipcios). De igual manera, los dos grupos coinciden en el uso de la segunda estrategia de adjunto más aplicada: la de expresar cercanía (con una frecuencia que asciende al 5.3% en el caso del grupo español y llega al 19% en el egipcio). Por otro lado, los sujetos egipcios utilizan otras técnicas de adjunto, tales como expresar empatía o invocar el nombre de Dios como elemento de afirmación (con una frecuencia del 9.5% en cada caso). En la figura 23, se recogen los valores relacionados con el uso de las estrategias de adjunto en esta situación:

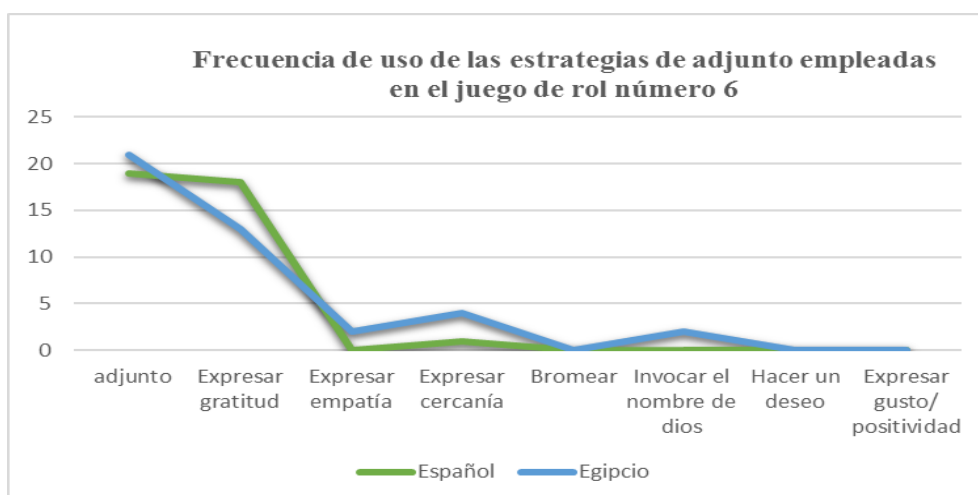


Figura 23. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 6

### *Juego de rol número 8*

Este juego de rol representa una persona con mayor poder social, el jefe de una tienda, que acepta una petición de su empleado. Hay distancia social entre ambos. Estudiando nuestros datos, notamos que ambos grupos emplean con mayor intensidad las estrategias indirectas (42 casos en la muestra de los españoles y 30 en la de los egipcios) que las directas (35 enunciados registrados por los españoles y 18 por los egipcios). La figura 24 presenta los valores relacionados con el uso de las distintas estrategias en esta situación.

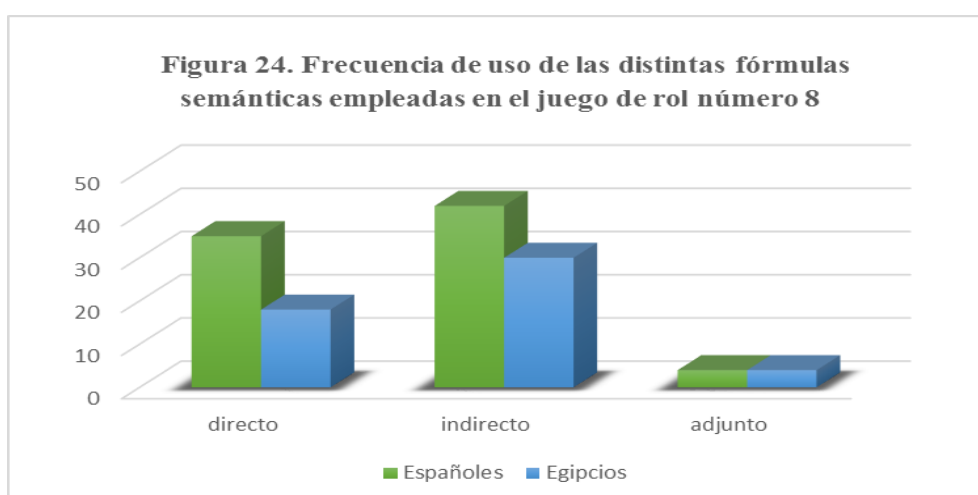


Figura 24. Frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas empleadas en el juego de rol número 8

En cuanto a las estrategias directas, observamos que tanto los españoles como los egipcios utilizan, en primer lugar, la aceptación plana (con una frecuencia del 45.7% y el 61.1%, respectivamente). En segundo lugar, los españoles emplean el imperativo afirmativo (con una frecuencia que asciende al 22.9%). En cambio, los egipcios aplican la estrategia de expresar la posibilidad de hacer el acto (con una frecuencia del 22.2%). En tercer lugar, los sujetos del grupo de España recurren a la técnica de expresar determinación para hacer el acto (con una frecuencia del 17.1%). A su vez, los de Egipto utilizan, con la misma frecuencia, las técnicas del enunciado performativo y de expresar determinación para realizar el acto (ambas estrategias ascienden al 5.6% de los casos). Por último, el grupo español emplea, en cuarto lugar, la técnica de expresar la posibilidad de realizar el acto (con una frecuencia del 14.3%). En la figura siguiente, recogemos todos estos datos:

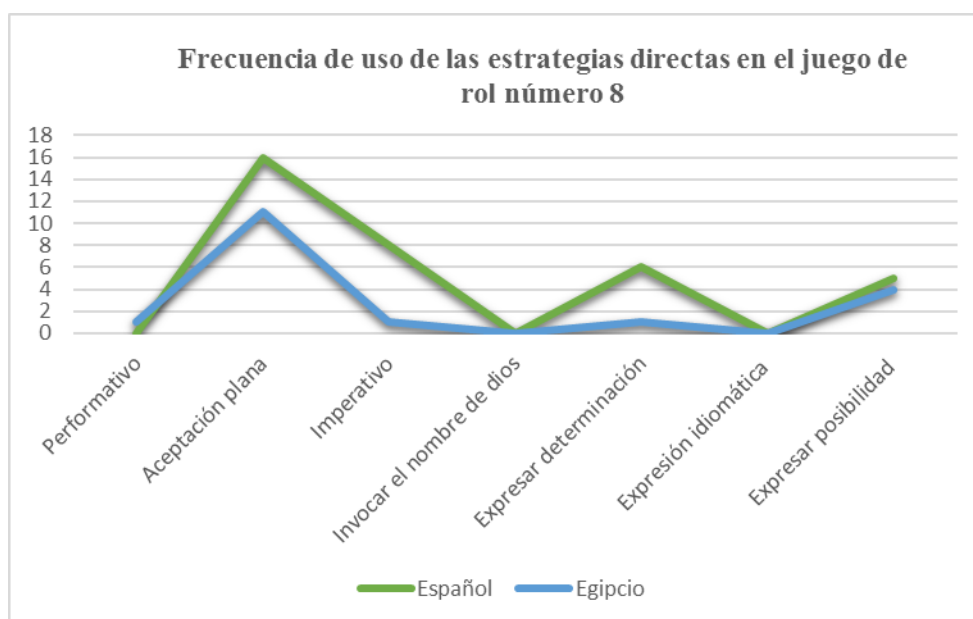


Figura 25. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 8

Acerca de las estrategias indirectas, observamos que los informantes españoles aplican, en primer lugar, la técnica de dar alguna justificación (con una frecuencia del 21.4%), seguida por la de pedir información (con un 16.7%). En cuanto al grupo de Egipto, los informantes usan, en primer lugar, la técnica de pedir información (con una frecuencia del 33.3%) y, en segundo lugar, la de dar alguna justificación (con una frecuencia del 23.3%). A



continuación, exponemos un cuadro en el que recogemos las 5 estrategias indirectas más empleadas por nuestros informantes:

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Dar alguna justificación	Pedir información
2	Pedir información	Dar alguna justificación
3	Quitar importancia al asunto	Reprochar
4	Reprochar	Pedir una compensación- hacer un recordatorio de que esta acción no se va a repetir- poner una condición para aceptar
5	Liberar de culpa al interlocutor- pedir una compensación	Dar alguna alternativa- repetir una parte de la petición

Tabla 21. Las estrategias indirectas más usadas en el juego de rol número 8

Como podemos observar en la tabla anterior, los dos grupos coinciden en el uso de las técnicas más frecuentes, si exceptuamos algunas estrategias como las de quitar importancia al asunto o liberar de culpa al interlocutor, que sólo se encuentran en el corpus español. A su vez, la estrategia de dar alguna alternativa sólo aparece entre los datos relacionados con el grupo de Egipto. Por otro lado, las estrategias de poner una condición para aceptar o repetir una parte de la petición, figuran en las dos muestras analizadas, pero con una frecuencia mucho más inferior en el corpus español. Podemos afirmar en este sentido que los dos grupos muestran en este escenario cierta tendencia a proteger más su propia imagen que la de su interlocutor. Esto se manifiesta en la aplicación de estrategias como reprochar, dar alguna alternativa, pedir información, etc. A través del uso de tales técnicas, el hablante intenta proteger su espacio y su libertad. Es decir, para evitar volver a verse en una situación similar en el futuro. Pensamos que el poder superior que tiene el hablante en esta situación le permite tener esta actitud, posibilitando el uso de este tipo de estas estrategias, que se consideran actos contra la imagen. Sin embargo, observamos que la mayoría de los participantes pretenden suavizar este daño a través del uso de otras estrategias que salvan la imagen

positiva del oyente, como, por ejemplo, dar alguna justificación a la aceptación, liberar de culpa al interlocutor o quitar importancia al asunto. En la siguiente figura presentamos la frecuencia de uso de todas las estrategias indirectas:

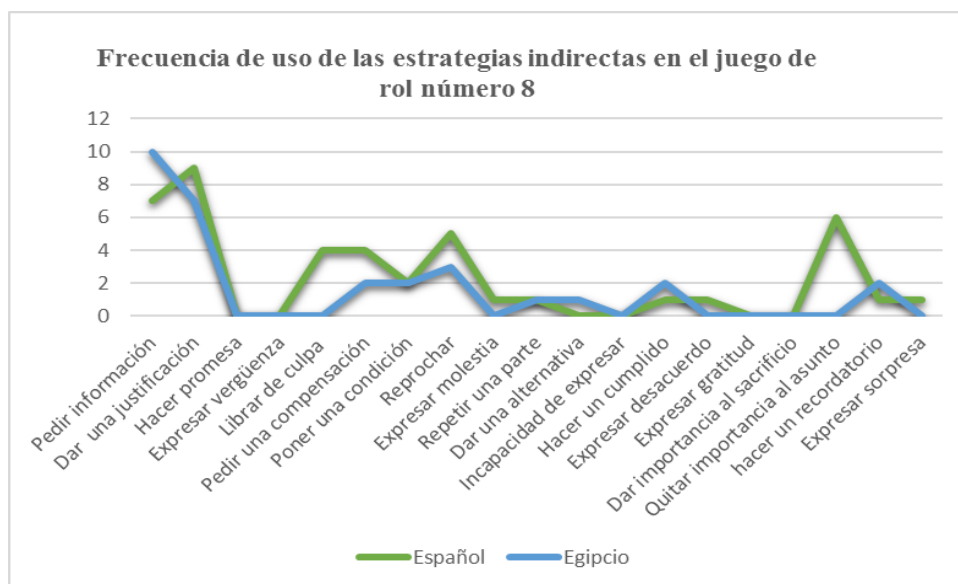


Figura 26. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas en el juego de rol número 8

En lo referente a las estrategias de adjunto, vemos que los españoles emplean, mayoritariamente, la estrategia de expresar empatía (con una frecuencia del 75%), seguida por la de manifestar un deseo (con una frecuencia que asciende al 25%). A su vez, los informantes de Egipto utilizan las dos estrategias de expresar empatía o cercanía (con una frecuencia del 50% en cada caso). En la figura siguiente, recogemos estos datos:

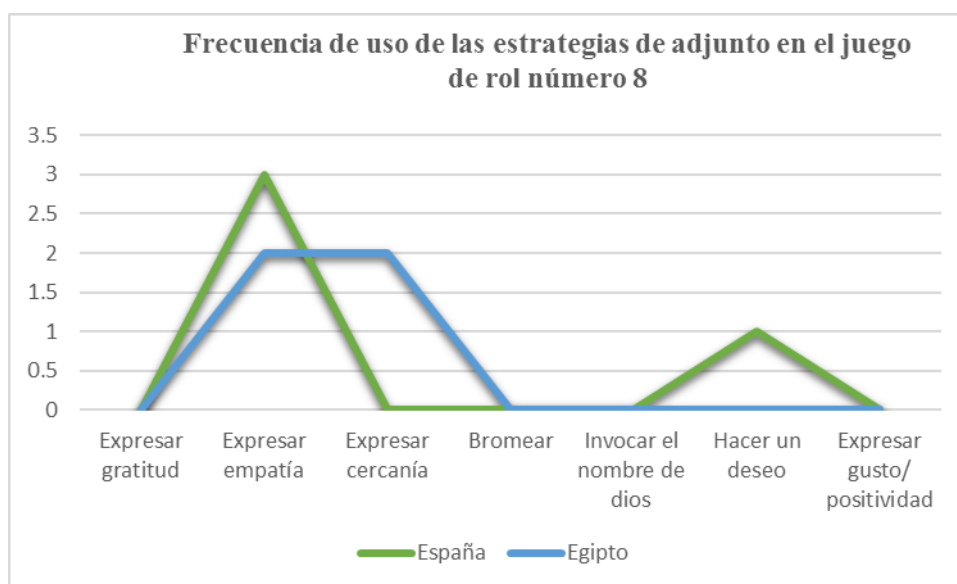


Figura 27. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 8

### ***Juego de rol número 10***

En este juego de rol, nuestros sujetos aceptan una petición de un amigo, que consiste en recogerle del aeropuerto. Analizando los datos relacionados con esta situación, detectamos que los españoles aplican más formulas indirectas (32 enunciados) que directas (31 enunciados). En cambio, en esta situación los egipcios usan más fórmulas directas (35 registros) que indirectas (15 registros). La figura siguiente presenta estos resultados:

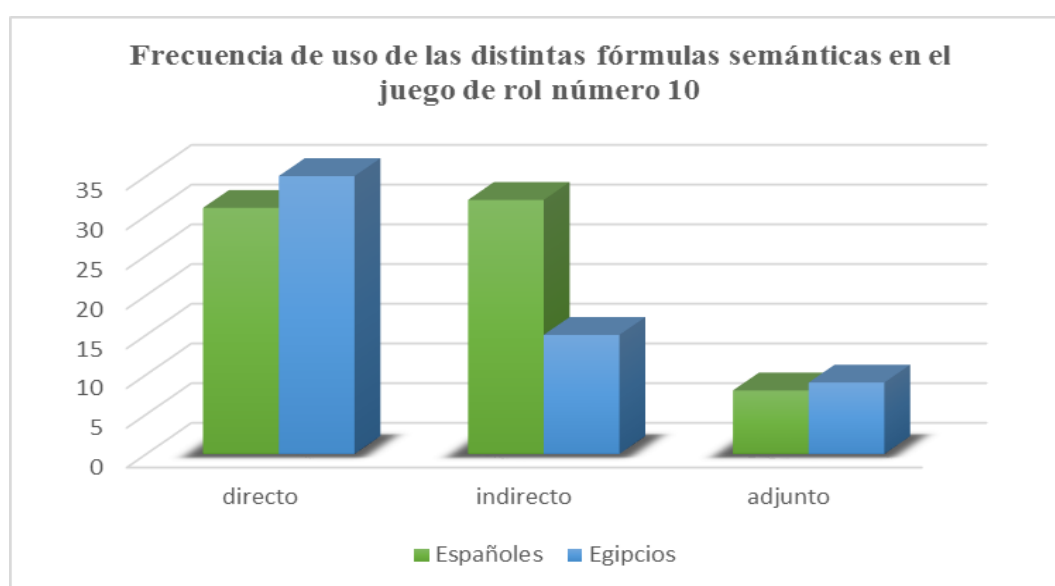


Figura 28. Frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas en el juego de rol número 10

Acerca de las estrategias directas, observamos que las dos comunidades lingüísticas emplean, mayoritariamente, la técnica de la aceptación plana (con una frecuencia que asciende al 54,8% en el caso de los españoles y al 42.9% en el de los egipcios). De igual manera, los dos grupos coinciden en la frecuencia de uso de la estrategia directa más aplicada, a saber, la técnica de expresar determinación para hacer el acto (con el 45.2 % en el caso de los sujetos españoles y el 40% en el de los egipcios). Además de estas estrategias, los informantes egipcios utilizan otras dos técnicas: invocar el nombre de Dios o recurrir al uso de una expresión idiomática (con una frecuencia del 2.9% en cada caso). En la figura siguiente, recogemos los valores relacionados con el uso de las estrategias directas en este juego de rol:

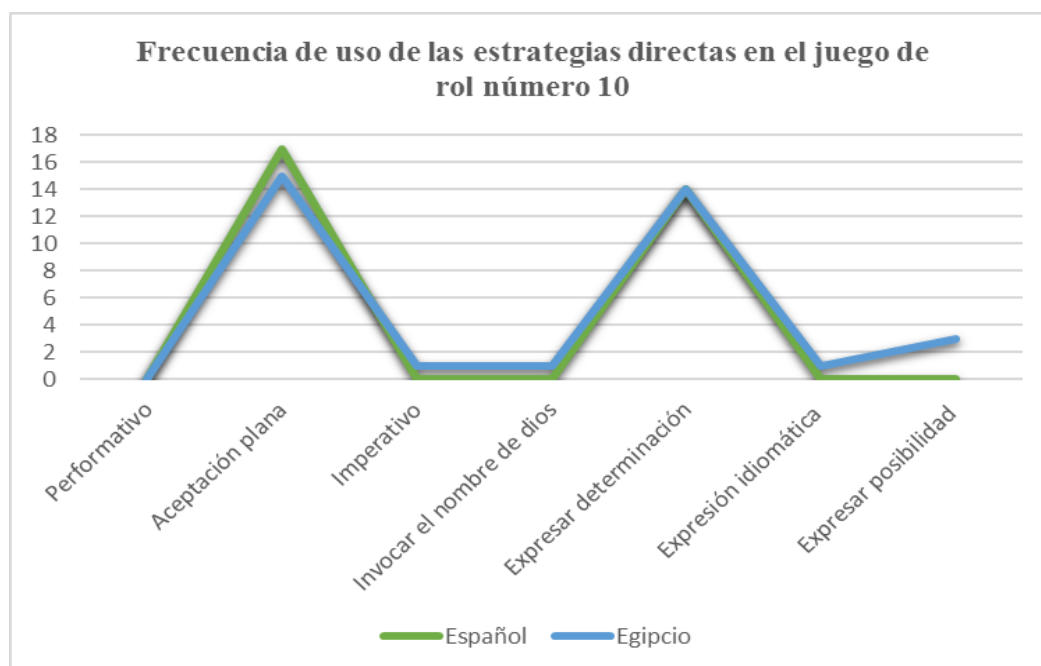


Figura 29. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 10

Respecto a las estrategias indirectas, detectamos que las dos comunidades de habla emplean, con mayor intensidad, la técnica de pedir información (con una frecuencia que asciende al 40.6% en el caso de los españoles y al 46.7% en el de los egipcios). En segundo lugar, ambas comunidades de habla usan la estrategia de dar alguna justificación (con una frecuencia del 15.6% en el caso de los primeros y el 20% en el de los segundos). También encontramos que el grupo egipcio utiliza la técnica de liberar de culpa al interlocutor (con

esta misma frecuencia del 20%). A continuación, presentamos una tabla que recoge las estrategias indirectas más utilizadas por nuestros informantes:

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Pedir información	Pedir información
2	Dar alguna justificación	Dar alguna justificación- liberar de culpa al interlocutor
3	Expresar sorpresa- expresar molestia- repetir una parte de la petición	Expresar sorpresa
4	Pedir alguna compensación	_____
5	Liberar de culpa al interlocutor	_____

Tabla 22. Las estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 10

Como muestra el cuadro anterior, tanto el grupo egipcio como el español usan las mismas técnicas indirectas para expresar aceptación en el juego de rol número 10. No obstante, los españoles aplican también otras estrategias: reprochar, repetir una parte de la petición y expresar molestia. Vemos que los participantes de ambas culturas aplican algunas técnicas para proteger su propia imagen a través de retrasar la aceptación y pensar en su respuesta. Entre estas estrategias cabe mencionar las técnicas de pedir información, expresar sorpresa o repetir una parte de la petición. Por otro lado, usan la estrategia de liberar de culpa al interlocutor, para proteger su imagen y mostrarle que su petición está aceptada sin ningún problema. Sin embargo, vemos que algunos sujetos del grupo español aplican otros mecanismos para salvar su imagen en el futuro. Es decir, para que no se encuentren ante una petición similar más adelante. Destacamos en este sentido las técnicas de expresar molestia o pedir alguna compensación. A nuestro juicio, la relación cercana que hay entre los interlocutores permite a los españoles utilizar este tipo de estrategias que pueden herir al oyente. En cambio, en la cultura egipcia se ve como algo descortés aceptar una petición de un amigo y después reprocharle. A continuación, presentamos una figura donde se recogen los datos relacionados con el uso de las estrategias indirectas en esta situación:

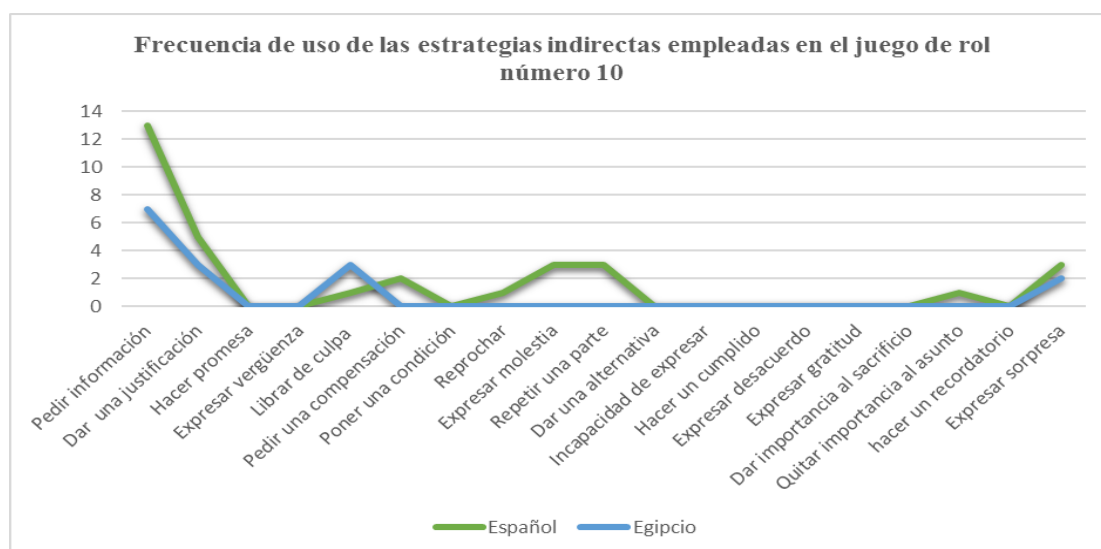


Figura 30. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 10

En lo referente a las estrategias de adjunto, observamos que los españoles utilizan en primer lugar la técnica de hacer alguna broma (con una frecuencia del 62.5%), seguida por la de expresar cercanía (con una frecuencia del 25% de los casos) y emplean, por último, la estrategia de expresar gusto o positividad (con una frecuencia que asciende al 12.5%). A su vez, el grupo egipcio emplea en primer lugar la estrategia de expresar empatía (con una frecuencia del 33.3%), seguida por las técnicas de expresar cercanía, invocar el nombre de Dios o hacer alguna broma (con una frecuencia del 22.2% en cada caso). La figura siguiente recoge los datos relacionados con el uso de las estrategias de adjunto en esta situación:

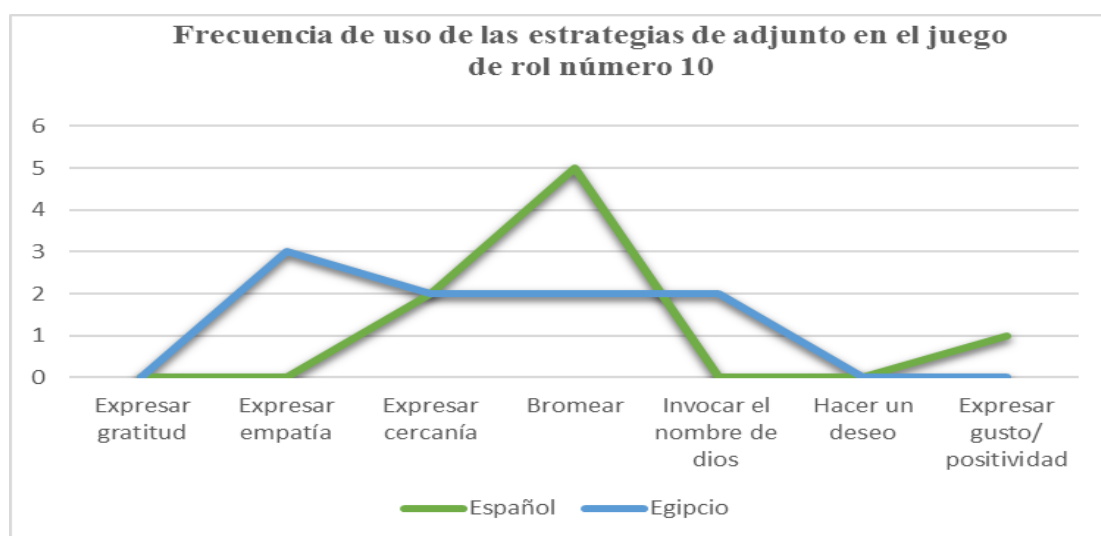


Figura 31. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 10

### ***Juego de rol número 12***

Este juego de rol representa a un sujeto que acepta un regalo ofrecido por su primo. Los dos interlocutores tienen el mismo poder y no hay distancia entre ambos. Estudiando este juego de rol, detectamos que los dos grupos usan más estrategias indirectas (42 enunciados en el caso de los españoles y 32 en el de los egipcios) que directas (5 registros en la muestra española y 6 en la egipcia). La siguiente figura presenta los valores relacionados con el uso de las distintas fórmulas semánticas en esta situación.

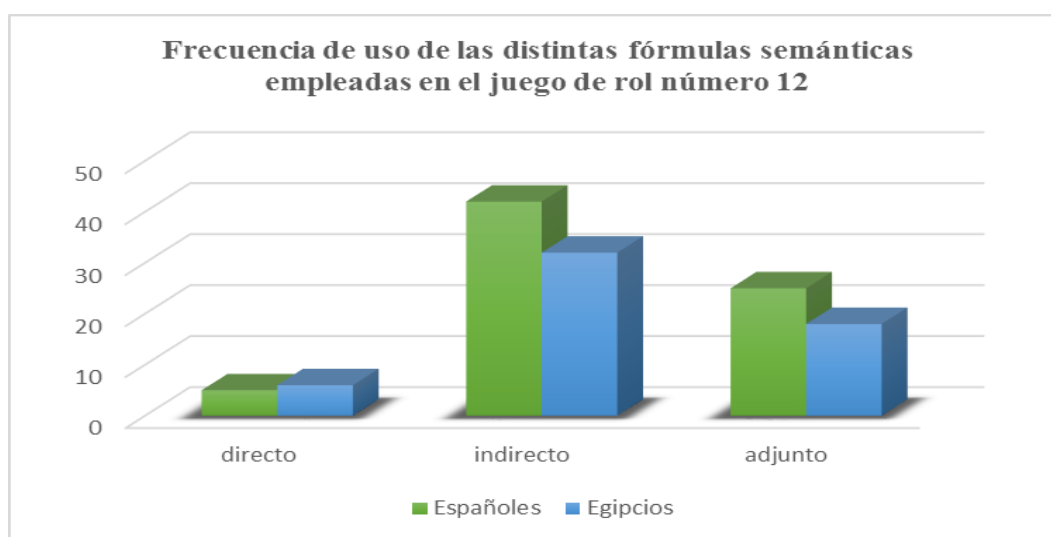


Figura 32. Frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas empleadas en el juego de rol número 12

En lo referente a las estrategias directas empleadas en el juego de rol número 12, encontramos que el grupo de España usa, con una intensidad máxima, la técnica de expresar determinación para hacer el acto (con una frecuencia que asciende al 80% de los casos), seguida por la estrategia de la aceptación plana (con una frecuencia del 20%). En cambio, el grupo de Egipto aplica las estrategias de expresar determinación para realizar el acto y la aceptación plana con la misma frecuencia (con un 50% en cada caso). A continuación, presentamos una figura en la que recogemos estos datos:

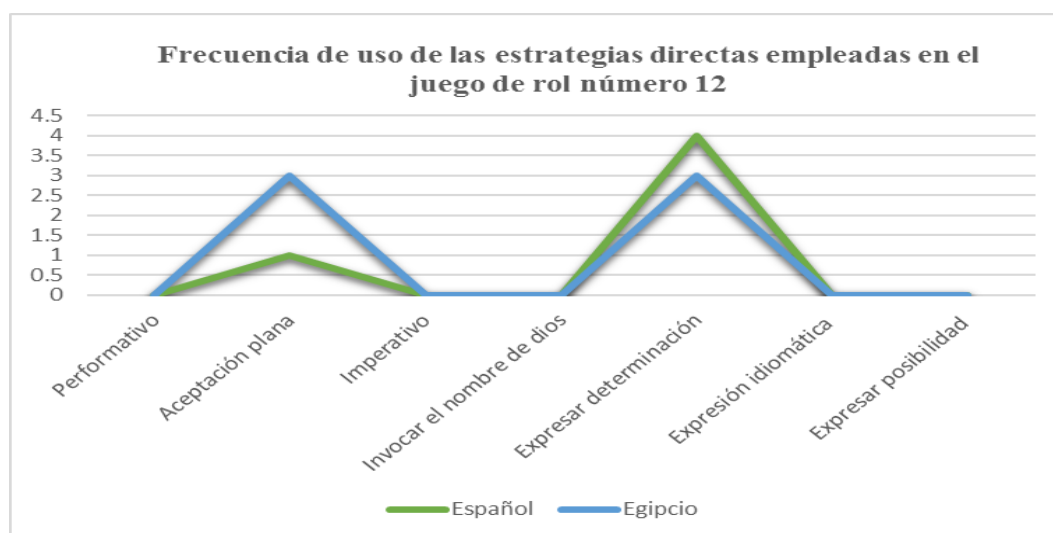


Figura 33.. Frecuencia de uso de las estrategias directas empleadas en el juego de rol número 12

Acerca de las estrategias indirectas, observamos que el grupo español utiliza, en primer lugar, la técnica de pedir información (con una frecuencia del 26.2 %), seguida por la estrategia de expresar sorpresa (con una frecuencia del 16.7%). En cambio, el grupo egipcio usa con mayor frecuencia la técnica de expresar desacuerdo (con un 46.9% de los casos), seguida por la técnica de pedir información (con una frecuencia del 15.6%). La siguiente tabla presenta las cinco estrategias indirectas más empleadas en el juego de rol número 12:

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Pedir información	Expresar desacuerdo
2	Expresar sorpresa	Pedir información
3	Expresar desacuerdo	Poner una condición para aceptar
4	Hacer una promesa- hacer un cumplido -expresar vergüenza	Dar una alternativa- manifestar la incapacidad de expresar los sentimientos- expresar sorpresa
5	Dar alguna justificación- dar una alternativa- poner una condición para aceptar- manifestar la incapacidad de expresar los sentimientos	Expresar vergüenza- repetir una parte de la oferta- expresar gratitud para formular la aceptación.

Tabla 23. Las estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 12



Como podemos observar, los dos grupos utilizan, como ocurre en las situaciones anteriores, las mismas estrategias indirectas, aunque cambia la frecuencia de uso de cada estrategia en cada uno de dichos grupos. Sin embargo, existen también otras diferencias, como en el caso de las técnicas de hacer una promesa o dar alguna justificación, que solamente aparecen entre los datos registrados por el grupo español. Los egipcios usan en exclusiva, por otro lado, las estrategias de repetir una parte de la oferta o expresar gratitud para formular la aceptación. Así pues, nuestro análisis de las estrategias indirectas utilizadas en esta situación revela que ambos grupos recurren a estrategias de evasión para no aceptar directamente. Esto está reflejado en el uso de técnicas como pedir información, expresar desacuerdo o vergüenza, repetir una parte de la oferta, etc. Por otra parte, los sujetos de ambas culturas emplean otras estrategias para compensar a su oyente por el sacrificio que ha hecho al ofrecer este regalo. Lo hacen a través de la aplicación de las técnicas de hacer una promesa, dar alguna alternativa, hacer un cumplido o poner una condición para aceptar. En la siguiente figura presentamos la frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 12:

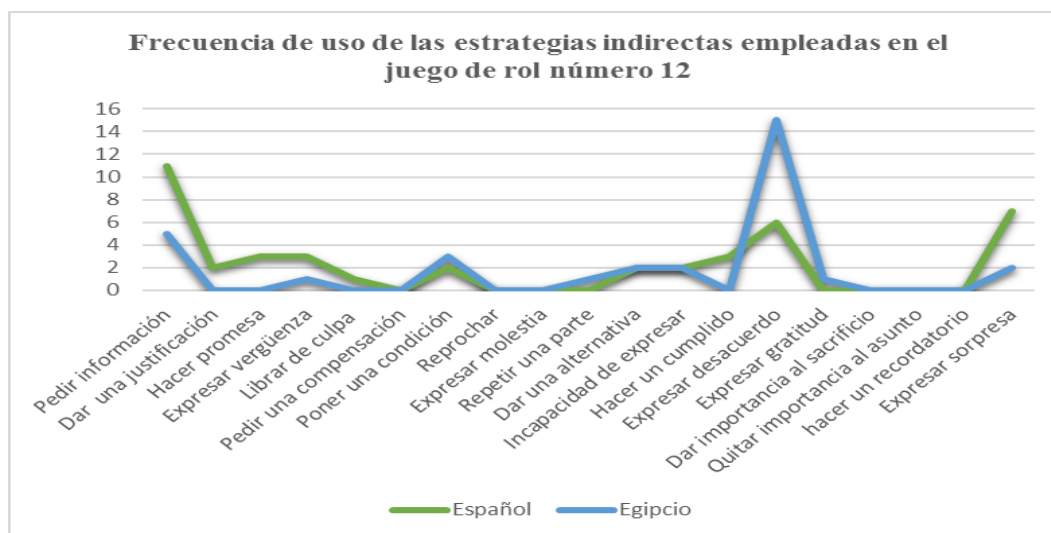


Figura 34. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 12

En cuanto a las estrategias de adjunto, encontramos que los dos grupos emplean las mismas técnicas. En primer lugar, ambos aplican la estrategia de expresar gratitud (con una frecuencia del 60% en el caso de los españoles y el 50% en el de los egipcios). De igual

manera, coinciden también en el uso de la segunda estrategia más frecuente, a saber, la técnica de expresar gusto o positividad (con una frecuencia del 20% en el caso del grupo español y el 22,2% en el el egipcio). En tercer lugar, los sujetos españoles utilizan la estrategia de expresar cercanía (con una frecuencia del 12%). En cambio, el grupo egipcio emplea en tercera posición la técnica de hacer alguna broma (con una frecuencia del 16.7%). Por último, el grupo español aplica también esta misma técnica, pero con menor frecuencia (asciende en este caso al 8%). Finalmente, los egipcios usan la técnica de expresar cercanía (con una frecuencia del 11.1%). La siguiente figura recoge los datos relacionados con el uso de las técnicas de adjunto en los dos grupos:

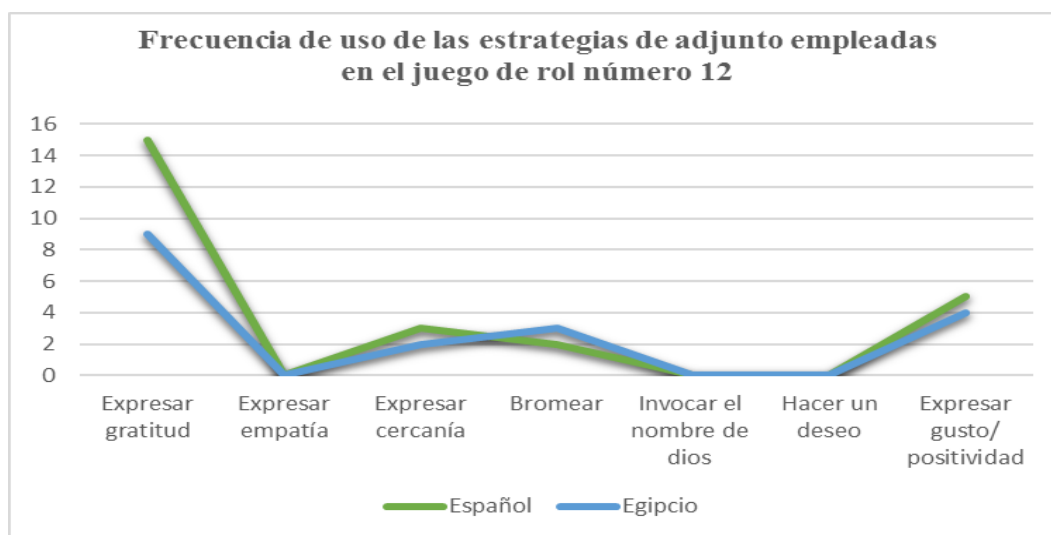


Figura 35. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 12

### 3.2.3.3. El uso de las fórmulas directas, indirectas y de adjunto y su relación con los seis juegos de rol, los participantes en el diálogo y el tipo de aceptación formulada

En el presente apartado analizaremos el uso de las distintas estrategias directas, indirectas y de adjunto empleadas en el corpus y su relación tanto con los seis juegos de rol en sí mismos, como con los participantes en el diálogo y el tipo de aceptación que formulan. Es decir, en esta sección intentaremos arrojar luz sobre el uso general de las tres fórmulas semánticas y el modo en el que han sido utilizadas en las seis situaciones de aceptación. Pretendemos analizar aquí, asimismo, la influencia del poder y la distancia en el uso de dichas fórmulas. De igual manera, intentaremos averiguar la influencia que tiene el tipo de aceptación formulada (si es la respuesta a una oferta o a una petición) en el empleo de las

distintas estrategias directas, indirectas o de adjunto. Empezaremos con el estudio de las fórmulas directas y su relación con los distintos juegos de rol.

**A) *El uso de las distintas fórmulas directas y su relación con los juegos de rol***

Al estudiar las distintas fórmulas directas empleadas en los seis juegos de rol, descubrimos que los participantes de Egipto utilizan este tipo de fórmulas con mayor frecuencia que los de España en las situaciones número 4,10 y 12. En cuanto a la situación número 2, observamos que los dos grupos emplean el mismo número de técnicas. En cambio, en el juego de rol número 6, encontramos que los españoles utilizan solamente una estrategia directa más que los egipcios. Por último, en el juego de rol número 8, los españoles aplican las técnicas directas en 35 ocasiones, frente a tan 18 veces en las que lo hacen los egipcios. Nosotros pensamos que esta es la razón por la que al final los españoles registran un número total de uso de las fórmulas indirectas superior al de los egipcios. A continuación, presentamos una tabla que refleja las fórmulas directas empleadas en relación con cada uno de los seis juegos de rol analizados:

Juego de rol número	El grupo español		El grupo egipcio	
	Número de ocurrencias	Porcentaje de uso	Número de ocurrencias	Porcentaje de uso
2 (ofrecimiento de dinero)	13	10.5%	13	11.5%
4 (petición de hacer un viaje urgente)	29	23.4%	31	27.4%
6 (ofrecimiento de una sustitución en el trabajo)	11	8.9%	10	8.8%
8 (petición de salir antes de trabajo)	35	28.2%	18	15.9%
10 (petición de recogida del aeropuerto)	31	25.0%	35	31.0%
12 (ofrecimiento de un regalo)	5	4.0%	6	5.3%
Total	124	100.0%	113	100.0%

Tabla 24. Frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con los distintos juegos de rol

**B) *El uso de las distintas fórmulas directas en relación con los parámetros del poder y distancia***

En el caso de las fórmulas directas y su relación con el poder y la distancia, observamos la existencia de diferencias estadísticas significativas entre los dos grupos de informantes. En este sentido, los informantes españoles marcan el máximo número de uso de estrategias directas en los casos de (+poder/+distancia), representados por las situaciones número 6 y 8 (relacionadas con la sustitución y la salida pronto del trabajo). A su vez, el grupo egipcio recurre a las técnicas directas con mayor frecuencia en los casos caracterizados por los rasgos de (-poder/+distancia), representados por los juegos de rol número 2 y 4 (relacionados con el ofrecimiento de dinero y la petición de hacer un viaje urgente). En cambio, los sujetos de España realizan el menor número de uso de enunciados directos en los casos que tienen los rasgos de (-poder/-distancia), representados por las situaciones número 10 y 12 (relacionadas con la recogida del aeropuerto y el ofrecimiento de un regalo). Por su parte, los informantes de Egipto registran el menor número de uso de las técnicas directas en los dos juegos de rol que poseen los rasgos de (+poder/+distancia). La siguiente figura presenta la frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con los parámetros de poder y distancia.

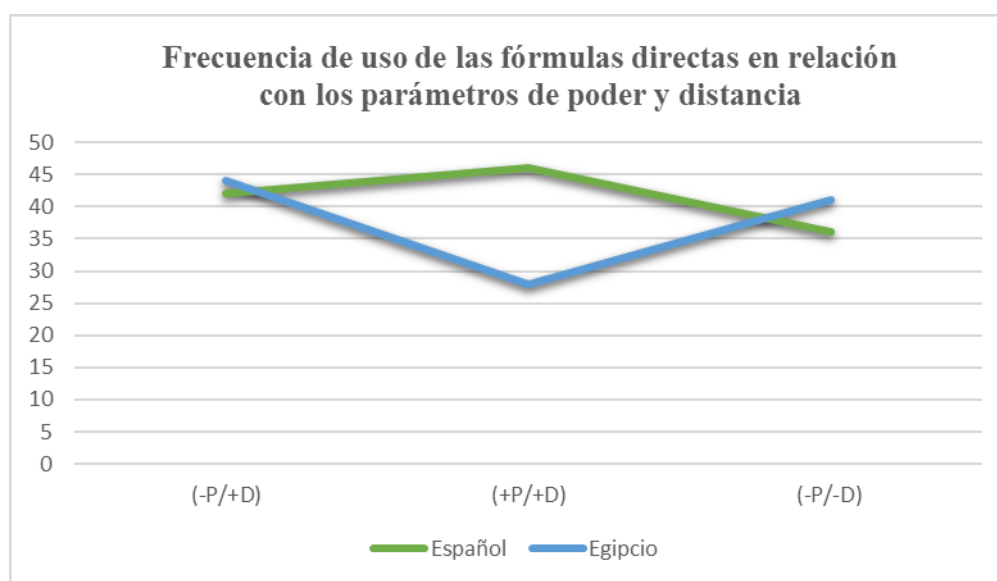


Figura 36. Frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con los parámetros de poder y distancia

***C) El uso de las distintas fórmulas directas en relación con el tipo de aceptación formulada (si es una respuesta a una petición o a una oferta)***

En este sentido, observamos que tanto los españoles como los egipcios emplean más fórmulas directas al satisfacer una petición (juegos de rol número 4, 8 y 10) que al aceptar una oferta (juegos de rol número 2, 6 y 12). La siguiente figura presenta los resultados obtenidos:

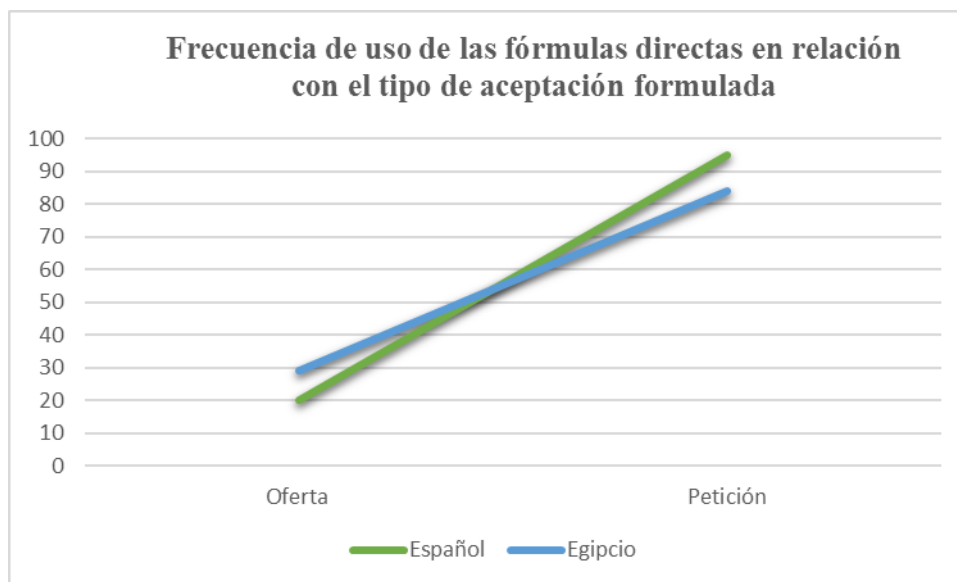


Figura 37. Frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con el tipo de aceptación formulada

#### ***D) El uso de las distintas fórmulas indirectas y su relación con los juegos de rol***

Las fórmulas indirectas han sido las más aplicadas por nuestros dos grupos. En nuestro corpus detectamos la existencia de 19 estrategias indirectas que son utilizadas 232 veces por los españoles y 154 por los egipcios. La estrategia más empleada por ambos grupos es la de pedir información. En este apartado vamos a exponer el número de estrategias indirectas usadas en cada juego de rol. La siguiente tabla refleja los resultados obtenidos:

Juego de rol número	El grupo español		El grupo egipcio	
	Número de ocurrencias	Porcentaje de uso	Número de ocurrencias	Porcentaje de uso
2 (ofrecimiento de dinero)	42	18.5%	30	19.5%
4 (petición de hacer un viaje urgente)	40	17.2%	28	18.2%
6 (ofrecimiento de una sustitución)	33	14.2%	19	12.3%

en el trabajo)				
8 (petición de salir antes de trabajo)	42	18.1%	30	19.5%
10 (petición de recogida del aeropuerto)	32	13.8%	15	9.7%
12 (ofrecimiento de un regalo)	43	18.1%	32	20.8%
Total	232	100%	154	100%

Tabla 25. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con los juegos de rol

Como queda reflejado en la tabla 25, el grupo español recurre, en todos los juegos de rol, a las estrategias indirectas con mayor frecuencia que el egipcio. Por otro lado, vemos que tanto los participantes de España como los de Egipto marcan el máximo número de uso de estas técnicas en el juego de rol número 12. De igual manera, los dos grupos coinciden en hacer el menor número de uso de las estrategias indirectas en el juego de rol número 10. Aunque estos dos juegos de rol presentan una interacción entre dos personas que tienen el mismo poder y no existe distancia entre ellos, en uno de los dos grupos los sujetos marcan el máximo número y en el otro registran el mínimo. En nuestra opinión, esto se debe al tipo de aceptación que tienen que realizar y las posteriores implicaciones de dicha aceptación. Es decir, los informantes tienden a emplear más fórmulas indirectas al aceptar una oferta, que al fin y al cabo les puede aportar algún beneficio, que al satisfacer una petición, que les supondrá, en cambio, tener que realizar algún sacrificio.

#### ***E) El uso de las distintas fórmulas indirectas y su relación con los parámetros de poder y distancia***

Al analizar la relación entre el uso de las fórmulas indirectas y los parámetros de poder y distancia, observamos que los informantes de los dos grupos realizan más enunciados indirectos en el caso de situaciones que poseen los rasgos de (-poder/+distancia), representadas por los dos juegos de rol número 2 y 4 (relacionados con el ofrecimiento de dinero y la petición de hacer un viaje urgente). Desde nuestro punto de vista, los sujetos tienden en estas situaciones a transmitir el mensaje de la manera más cortés posible, para mostrar así su cooperación con el interlocutor, pero sin dejar, al mismo tiempo, de proteger la suya propia. Por otra parte, los participantes de Egipto

marcan el menor número de uso de estrategias indirectas en el caso de situaciones que ostentan los rasgos de (-poder/-distancia), representadas por los juegos de rol número 10 y 12 (relacionados con la recogida del aeropuerto y el ofrecimiento de un regalo). En cuanto al grupo español, observamos que éste usa el mismo número de estrategias indirectas en los dos casos de (+poder/ +distancia) o ( -poder/ -distancia). La siguiente figura refleja los datos que acabamos de exponer:

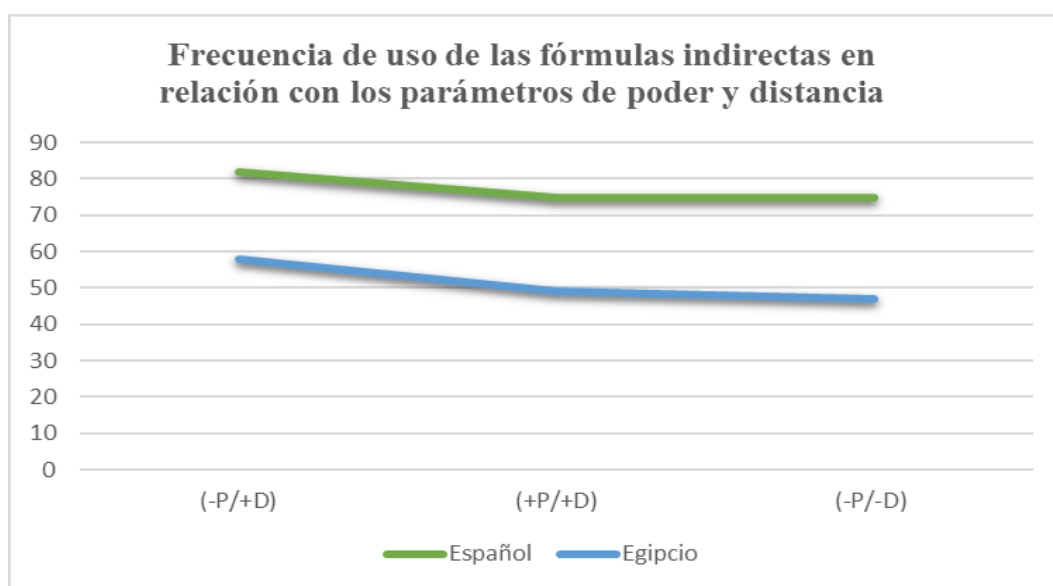


Figura 38. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con los parámetros de poder y distancia

***F) El uso de las distintas fórmulas indirectas y su relación con el tipo de aceptación formulada (si es la respuesta a una petición o a una oferta)***

Se observa en este sentido que tanto los españoles como los egipcios emplean más fórmulas indirectas al aceptar una oferta (los juegos de rol número 2, 6 y 12) que al satisfacer una petición (los juegos de rol número 4, 8 y 10). La siguiente figura, presenta los resultados obtenidos en este caso:

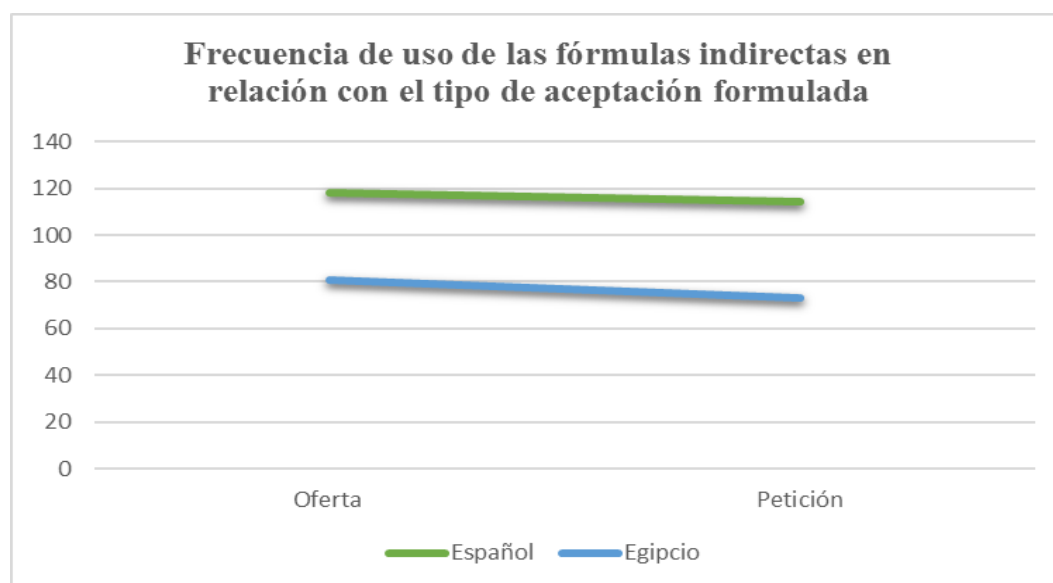


Figura 39. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con el tipo de aceptación formulada

### G) El uso de las distintas fórmulas de adjunto en relación con los juegos de rol

Analizando la relación entre los enunciados de adjunto y los distintos juegos de rol, observamos que el grupo egipcio recurre a las técnicas de adjunto con mayor intensidad que el español (con 84 registros realizados por los egipcios, frente a 76 por los españoles). Como señala la tabla siguiente, el grupo español emplea el mayor número de esas estrategias en el juego de rol número 12. A su vez, el grupo egipcio marca el máximo número de uso en el juego de rol número 2. Por otro lado, vemos que el grupo español marca el menor número de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 4. En cambio, los informantes de Egipto lo hacen en el juego de rol número 8. En el siguiente cuadro, figuran los datos que acabamos de mencionar:

Juego de rol número	El grupo español		El grupo egipcio	
	Número de ocurrencias	Porcentaje de uso	Número de ocurrencias	Porcentaje de uso
<b>2 (ofrecimiento de dinero)</b>	17	22.4%	23	27.4%
<b>4 (petición de hacer un viaje urgente)</b>	3	3.9%	9	10.7%
<b>6 (ofrecimiento de una sustitución en el trabajo)</b>	19	25.0%	21	25.0%



8 (petición de salir antes de trabajo)	4	5.3%	4	4.8%
10 (petición de recogida del aeropuerto)	8	10.5%	9	10.7%
12 (ofrecimiento de un regalo)	25	32.9%	18	21.4%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

Tabla 26. Frecuencia de uso de las fórmulas de adjunto en relación con los distintos juegos de rol

#### H) El uso de las distintas fórmulas de adjunto y su relación con los parámetros de poder y distancia

Al analizar la relación entre el uso de las distintas fórmulas de adjunto y los parámetros de poder y distancia, detectamos que los españoles tienden a usar dichas fórmulas con mayor frecuencia en los casos caracterizados por los rasgos de (–poder/ –distancia) y con menor frecuencia en los casos de (–poder/ +distancia). Por contra, el grupo de Egipto registra el mayor número de uso de esas técnicas en los casos de (–poder/ +distancia) y el menor número en los casos de (+poder/ –distancia). La siguiente figura presenta los datos recogidos en este sentido.

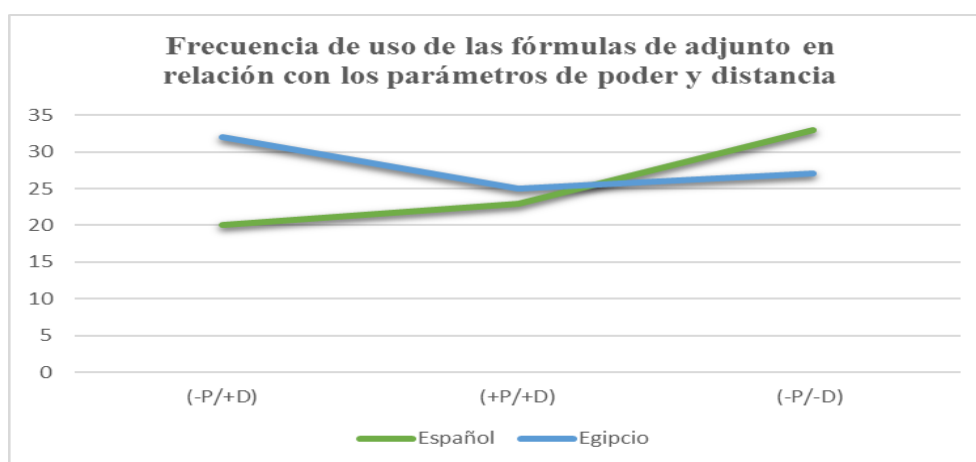


Figura 40. Frecuencia de uso de las fórmulas de adjunto en relación con los parámetros de poder y distancia

#### I) El uso de las distintas fórmulas de adjunto en relación con el tipo de aceptación formulada (si es la respuesta a una petición o a una oferta)

Tal como queda reflejado en la figura 41, tanto los españoles como los egipcios aplican más fórmulas de adjunto en el caso de la oferta (los juegos de rol número 2, 6 y 12) que en el de la petición (los juegos de rol número: 4, 8 y 10).



Figura 41. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con el tipo de aceptación formulada

### 3.3.. Análisis cualitativo de las situaciones de aceptación

En este apartado vamos a estudiar la interacción que tiene lugar en nuestras seis situaciones de aceptación. Es decir, vamos a aplicar el concepto de etapas creado por García (1992 y 1999) y usado por Nader Morkus (2009). Así pues, dividiremos nuestras conversaciones en:

Etapas I: Empieza con el acto iniciador que utilizamos para evocar el acto de aceptación y acaba cuando el participante enuncia su respuesta inicial.

Etapas II: (insistencia-respuesta) empieza con la negociación y la insistencia de nuestro colaborador y termina con la respuesta que da el participante a esta insistencia. Morkus estudió solamente en esta etapa la primera insistencia del colaborador, pero nosotros vamos a estudiar todas las insistencias<sup>16</sup>.

En nuestra opinión, es muy importante realizar este tipo de análisis, ya que la interacción, especialmente en lo que a la primera etapa se refiere, puede ser un punto de descortesía o de mal entendimiento entre los interlocutores, y difiere mucho de una cultura a otra.

En esta sección, nuestro análisis va a estar concentrado en el número de participantes que usan estrategias directas o indirectas en la primera y la segunda etapa. Es decir, no vamos a contar aquí el número de estrategias directas o indirectas utilizadas, como en el apartado anterior, sino más bien el número de participantes que usan este tipo de estrategias en las dos fases que acabamos de señalar. A continuación, presentamos esa información con dos ejemplos esclarecedores de cada uno de los juegos de rol de aceptación, escogidos del corpus relacionado con las dos comunidades lingüísticas que aquí nos incumben.

#### 3.3.1. Juego de rol número 2 (Oferta de dinero)

Este juego de rol representa un empleado, nuestro participante, que tiene una crisis económica y acepta un sobre de dinero que le ofrece su jefe. Vemos que solamente dos de los participantes españoles utilizan estrategias directas para expresar la aceptación en la primera etapa, mientras que ocho usan estrategias indirectas y adjuntos de aceptación. Respecto a los

---

<sup>16</sup> Para más información sobre los diferentes marcos de análisis cualitativo, remitimos al apartado 2.5.2. de esta tesis.

egipcios, sólo uno de los diez participantes utiliza estrategias directas para expresar aceptación en la primera etapa, mientras que los demás aplican estrategias indirectas y utilizan adjuntos. Hay que mencionar que a pesar de que los 3 participantes usan estrategias directas en la primera etapa, estas fórmulas directas vienen acompañadas de otras indirectas.

En cuanto a las fórmulas indirectas más utilizadas en la primera etapa, encontramos que los españoles aplican la estrategia de pedir información, mientras que los egipcios usan la estrategia de expresar desacuerdo.

Respecto a la segunda etapa, la técnica indirecta más usada por los españoles es hacer una promesa, mientras que los egipcios aplican la estrategia de poner una condición para aceptar. Es importante señalar que la mayoría de los participantes en los dos grupos utilizan fórmulas directas en la segunda etapa. También aplican las fórmulas de adjunto con cierta intensidad, especialmente la expresión de gratitud. A continuación, pondremos un ejemplo del corpus español y otro del egipcio.

- 1 D: toma este sobre con dinero.
- 2 R: ¿por qué me das este sobre?
- 3 D: porque me ha dicho el compañero que tenías un problemilla y digo bueno te lo voy a
- 4 adelantar y yo sé que tú me lo vas dando y
- 5 R: ¿sería un préstamo entonces, un adelanto? vale (.)bueno en este caso te lo agradezco
- 6 mucho me va a venir bien y yo te lo voy pagando conforme vaya pudiendo vamos sí sí vale
- 7 pues eso muchas gracias.
- 8 D: vale es para ti

La primera etapa en la interacción del ejemplo anterior empieza con el acto iniciador en la línea 1 y acaba en la línea 2, con la respuesta inicial del participante. Vemos que el último usa la estrategia de pedir información como primera respuesta a la oferta. El participante recurre a esta técnica para tener tiempo suficiente para negociar su respuesta. A su vez, la segunda etapa empieza con la insistencia del interlocutor, en las líneas 3 y 4, y

acaba con la aceptación del participante, en las líneas 5- 7. Encontramos que el participante aplica en esta fase diferentes estrategias:

- Tres son indirectas: pedir información, (¿sería un préstamo entonces, un adelanto?), (línea 5), dar una justificación, (me va a venir bien), (línea 6), y hacer una promesa, (te lo voy pagando conforme vaya pudiendo), (línea 6). Otras dos estrategias son directas y se presentan en forma de aceptación plana, (sí, vale), (líneas 5 y 7).
- Un adjunto: Dar las gracias, (te lo agradezco mucho, muchas gracias), (líneas 5 y 6).

Así pues, vemos que nuestro participante emplea al principio la técnica de pedir información, para tener suficiente tiempo para pensar su respuesta. Después formula una aceptación directa. Pero esta aceptación viene acompañada de una justificación, para proteger su imagen positiva, que puede verse amenazada ante su interlocutor. También utiliza más de una vez el agradecimiento, que es una de las estrategias que se usan para proteger la imagen positiva del interlocutor.

A continuación, vamos a ver una interacción extraída del corpus relacionado con el árabe egipcio:

- 1 خديجة: أنا سمعت أن أنت والدك في المستشفى (.) وأن الدنيا مزنة شوية الفترة دي (.) فأنا كنت حابة بس أدبك مبلغ كده  
2 تمشي به الدنيا

Khadiga: He oído que tu padre está en el hospital y que tienes ciertos problemas económicos estos días. Por eso me gustaría darte este dinero para que puedas resolver esos problemas.

- 3 أحمد: مرسى لذوقك (.) أنا فعلا كان عندي أزمة (.) بس الحمد لله إمبارح لقيت حل (.) والدنيا fine now مرسى  
4 لذوقك

Ahmed: Muchas gracias por tu amabilidad. Efectivamente yo tenía problemas. Pero gracias a Dios, encontré una solución ayer y todo está bien ahora. Muchas gracias por tu amabilidad.

- 5 خديجة: لا لا لا أنا عارفة المصاريف يا أبني وأكيد لما تنقلوا البيت كمان الموضوع حيقى محتاج فلوس أكثر (.) أنا  
6 عارفة (.) وعارفة كمان أنك بنتجوز (.) وعارفة إن الموضوع حيقى صعب أوي عليك (.) فلازم تخدعهم بقى خلاص (.) و  
7 حتى يا سيدي ممكن أبقي أخصمهم من مرتبك الشهر الجاي و لا الشهر الجاية =

Khadiga: No, No, No, yo sé cómo son los gastos. Además, seguramente cuando le den el alta, vais a necesitar más dinero. Yo lo sé. También sé que te estás preparando para casarte y que

todo te va a resultar muy difícil. Pues tienes que coger el dinero ya. Incluso, chiquillo, puedo restarlo de tu sueldo del próximo mes o de los meses siguientes.

8 أحمد: هو في ال option دة ينفع؟

Ahmed: ¿Es posible ésta opción?

9 خديجة: أه- ممكن

Khadiga: Sí, es posible.

10 أحمد: طب ممكن نخصمهم على شهرين عشان لو على شهر حبيقي كثير عليا ؟

Ahmed: ¿Pues podemos hacerlo en dos meses, porque en un solo mes va a ser mucho para mí?

11 خديجة: أنا لو عليا عايضة أدبهم لك من غير حاجة خالص

Khadiga: Si fuera por mí, me gustaría darte el dinero sin que me lo devuelvas.

12 أحمد: خلاص (.) أوك (,) أنا موافق لو حيتخصموا على شهرين (.) It's fine

Ahmed: Pues Ok. Estoy de acuerdo, si lo voy a devolver en dos meses. Está bien así.

En la interacción anterior entre Ahmed, nuestro participante, y Khadiga, nuestra colaboradora, vemos que la primera etapa empieza con la oferta de Khadiga (líneas 1 y 2) y termina con la primera respuesta de Ahmed, en la línea 4. Encontramos que nuestro participante utiliza en la primera etapa dos segmentos que representan una de las estrategias indirectas: presentar una justificación, (أنا فعلا كان عندي أزمة), (línea 3), y (إمبارح لقيت حل), (línea 3). Esta técnica es usada para proteger su imagen positiva, que siente que puede estar amenazada. Después el informante aplica una estrategia de rechazo parcial, (is fine now), (línea 3). Como hemos mencionado antes, ésta es una de las técnicas que hemos encontrado en bastantes ocasiones en nuestro corpus de árabe, y que sirve también para proteger la imagen positiva del participante. Junto a estas estrategias indirectas, el informante usa también algunas técnicas de adjunto, como las de expresar gratitud o invocar el nombre de Dios, para proteger la imagen positiva de su oyente: (ميرسي لذنوك) y (الحمد لله), (líneas 3 y 4).

En cuanto a la etapa II, ésta empieza con la primera insistencia de nuestra colaboradora, en las líneas 5 – 7, y acaba en la línea 12, con la última respuesta de nuestro

participante. Con la primera insistencia, el informante usa una estrategia indirecta: pedir información. Para ello, utiliza dos segmentos: ( هو في الأوبشن ده ينفع؟ ), (línea 8), y ( طب ممكن ), (línea 10). Lo hace para disponer de un tiempo suficiente para pensar y negociar su respuesta. En la segunda insistencia, notamos, en cambio, que el participante aplica una estrategia directa, que es la aceptación plana, (أوك), (línea 12), además de utilizar un segmento de estrategia indirecta, consistente en poner una condición para aceptar: (أنا موافق لو حيتخصموا على شهرين). It's fine), (línea 12). Observamos que todos los participantes que usan estrategias directas suelen aplicar junto a ella otras de carácter indirecto, para mitigar el impacto que puede tener la aceptación en sus interlocutores.

### 3.3.2. Juego de rol número 4 (petición de viaje urgente)

Este juego de rol representa un empleado, nuestro informante, que acepta hacer un viaje urgente en lugar de su jefe y renuncia a sus vacaciones reservadas. En esta situación notamos que 4 de los 10 participantes españoles utilizan una aceptación directa en la etapa I. En cambio, los demás usan estrategias indirectas. A su vez, solamente 2 participantes egipcios aplican una aceptación directa en la primera fase y los demás emplean técnicas indirectas.

Respecto a las técnicas indirectas más aplicadas en la etapa I, encontramos que ambos grupos recurren a la estrategia de pedir información para poder disponer de más tiempo para pensar su respuesta. Además, notamos que muchos echan mano de la técnica de dar importancia al sacrificio que van a hacer en caso de aceptar. Esta estrategia les sirve para proteger su imagen negativa en el futuro, al expresar las consecuencias negativas resultantes de su aceptación.

Con relación a la etapa II, vemos que ambos grupos utilizan estrategias directas, como expresar su determinación, expresar la posibilidad de realizar el acto o una aceptación plana. Pero estas estrategias vienen siempre acompañadas por otras indirectas. Entre las estrategias indirectas más aplicadas en los dos grupos, encontramos las de expresar molestia, dar una justificación, dar importancia al sacrificio que se va a hacer en caso de aceptar y liberar de culpa al interlocutor. A continuación, exponemos dos ejemplos escogidos de nuestras grabaciones.

- 1 D: yo no me puedo ir al viaje (.) tienes que ir a Italia tú por mi
- 2 M: (0.4) bueno (.) vale (.) si no queda otra (.) pues iré yo (.) sin problema
- 3 D: que yo sé que tienes todo el viaje programado (.) pero es que yo no puedo ir(.) es que está
- 4 mi tía enferma
- 5 M: hombre↑ tenía un viaje programado con mi familia pero::: yo también entiendo que esta
- 6 situación es una situación puntual (.) y la verdad es lo mejor para la empresa (.)y yo me gusta
- 7 hacer las cosas bien hechas(.) así que estaré allí sin problema
- 8 D: bueno (.) pues yo te agradezco mucho

En el ejemplo anterior notamos que la etapa I comienza con el acto iniciador en la línea 1 y termina en la línea 2, con la primera respuesta de nuestra informante. Encontramos que nuestra participante usa dos estrategias directas: Aceptación plana, (bueno, vale), (línea 2), y expresar su determinación para hacer el acto, (yo iré sin problema), (línea 2). También en esta etapa emplea una estrategia indirecta en la línea 2, que es dar una justificación, (Si no queda otra). Esta frase es usada por la participante para proteger la imagen positiva de su interlocutor. Es decir, para que su oyente se sienta aceptado.

Respecto a la etapa II, ésta empieza en la línea 3 y acaba en la línea 8. Vemos que nuestra informante sigue con las estrategias indirectas, dando alguna justificación para que su oyente sienta que sus deseos están aceptados: (yo también entiendo que esta situación es una situación puntual (.) y la verdad es lo mejor para la empresa). Después acaba su respuesta con una estrategia directa, expresando su determinación para hacer el acto, (estaré allí sin problema), (línea 7).

A continuación, exponemos un ejemplo del árabe egipcio:

- 1 ليلي: أنا حصل لي ظرف عائلي يمنعني من إن أنا أسافر (.) أنا مش حينفع أسافر خالص(.) و بصراحة كدة يا مريم (.) أنا
- 2 مش حأقدر أعتد على أي حد في الشركة يطلع مكاني حاجة زي دي لأن ده اسم الشركة(.) و أنا مش حأقدر أثق في أي
- 3 حد غيرك يا مريم



Laila: Tengo una circunstancia familiar que me impide viajar. No puedo viajar en absoluto. Y En realidad, Mariam, yo no puedo depender de nadie en la empresa que viaje en mi lugar en algo tan importante, porque este es el nombre de la empresa. Y yo no puedo confiar en nadie excepto en ti, Mariam.

4 مريم: هي ثقة في محلها و كل حاجة بس أنا كنت متفقة يعني أن انا أسافر مع عائلتي بكرة مصيف يعني بس مدام دي  
5 حاجة حتفيد الشركة و مستقبلها و كده (.) أنا ممكن أضحى (.) بس عشان خاطر الشركة و كده و حضرتك و كده

Mariam: Yo nunca te defraudaré, pero tenía planeado viajar mañana con mi familia para veranear. Pero si es algo que trae beneficio a la empresa y su futuro, yo puedo hacer un sacrificio. Solamente, por la empresa y por usted.

6 ليلي: طيب و مش حيكون في مشكلة إنك تأخدي أجازتك دي في وقت تاني (.) طبطبها مع عائلتك (.) و ممكن تأخدي  
7 الأجازة أول ما ترجعي من المعرض

Laila: No habrá ningún problema en que tengas tus vacaciones en cualquier otro tiempo. Ponte de acuerdo con tu familia y puedes tener las vacaciones nada más volver de la exposición.

8 مريم: مش مشكلة (.) هما هيتفهموا (.) مدام حاجة تبع الشغل و كده (.) كله حبيقي تمام

No hay problema, ellos van a entenderlo. Como es algo relacionado con el trabajo, todo estará perfecto.

9 ليلي: طيب خلاص، شكرا يا مريم (.) أنا كنت متأكدة أن أنت مش حتكسيفيني في حاجة زي دي

Laila: Vale, muchas gracias, Mariam. Estaba segura de que no me ibas a fallar.

Analizando la interacción anterior, vemos que la primera etapa empieza con el acto iniciador en las líneas 1-3 y acaba con la primera respuesta de Mariam, en las líneas 4 y 5. Encontramos que Mariam aplica ambos tipos de estrategias, las directas y las indirectas, en esta fase. Al principio aplica dos estrategias indirectas: a) Dar importancia al sacrificio que va a hacer en caso de aceptar (بس مدام دي حاجة حتفيد الشركة و مستقبلها و كده) (línea 4); y b) La técnica de dar alguna justificación, para mostrar a su oyente que su deseo está aceptado: (بس مدام دي حاجة حتفيد الشركة و كده) (línea 5). Por otro lado, utiliza también una estrategia directa, al expresar su determinación para hacer el acto: (أنا ممكن أضحى) (línea 5).

Respecto a la etapa II, ésta empieza en la línea 6 y acaba en la línea 10. Encontramos que nuestra participante utiliza en esta fase una estrategia directa, al expresar la posibilidad de hacer el acto, (مش مشكلة.) هما هيتفهموا), (línea 8), y otra indirecta, al dar alguna justificación, (مدام حاجة تبع الشغل و كده.) كله حبيقى تمام), (línea 8), con el fin de mitigar la preocupación de su interlocutor.

#### 4.3.3. Juego de rol número 6 (oferta de sustitución)

Este juego de rol representa una persona de poder social mayor, un/a profesor/a principal de clase, que acepta la oferta de su ayudante de sustituirle, al estar enfermo. En las grabaciones de español, hemos encontrado que solamente un participante de los diez aplica una estrategia de aceptación directa en la etapa I, mientras que los demás emplean estrategias indirectas y adjuntas. En cuanto a los egipcios, observamos que ninguno aplica estrategias directas en esta fase.

Respecto a las estrategias indirectas más utilizadas en la etapa I de esta situación, notamos que el grupo español recurre a la técnica de pedir información y dar alguna justificación. De igual manera, el grupo egipcio usa en bastantes ocasiones la estrategia de pedir información y dar alguna justificación. Pero también varios informantes aplican la técnica de expresar desacuerdo. Por otro lado, en esta fase ambas comunidades de habla emplean estrategias de adjunto, como la de expresar gratitud.

En lo referente a la etapa II de esta situación, vemos que los informantes utilizan con cierta intensidad las estrategias directas, como las de expresar determinación para hacer el acto o la aceptación plana. Pero junto a las estrategias directas, los dos grupos aplican otras indirectas, como hacer una promesa o un cumplido o dar alguna justificación. También usan estrategias de adjunto, como la expresión de cercanía o gratitud. A continuación, presentamos dos ejemplos esclarecedores extraídos de nuestro corpus:

- 1 D: vete a casa que me quedo yo aquí con los niños
- 2 A: ¿de verdad?
- 3 D: claro- =

- 4 A: = bueno pues te voy a explicar lo que tenía yo planteado para hacer hoy(.) te lo dejo [ahí  
5 anotado]
- 6 D: [si llevamos dos años aquí] no te preocupes
- 7 A: bueno pero lo dejo anotadito y después yo me voy para casa y después me mandas un  
8 whatsapp y hablamos y me dices qué tal todo
- 9 D: tú vas a tu casa y te acuestas
- 10 A: muchas gracias (.) ya te lo devolveré

En el ejemplo anterior entre Alegría y David, vemos que en la primera etapa, que empieza en la línea 1 y acaba en la línea 2, Alegría usa una estrategia indirecta: pedir información para disponer de más tiempo para pensar su respuesta. En la etapa II, (líneas 4-10), nuestra participante realiza dos aceptaciones directas: una es plana, (bueno), (línea 5), y otra consiste en expresar su determinación para hacer el acto: (te dejo te voy a explicar lo que tenía yo planteado para hacer hoy(.) te lo dejo [ahí anotado]), (líneas 4 y 5). Con la insistencia de David, nuestra informante vuelve a utilizar la estrategia de expresar determinación para hacer el acto: (bueno, pero lo dejo anotadito y después yo me voy para casa y después me mandas un whatsapp y hablamos y me dices qué tal todo), (líneas 7 y 8). Finalmente, con el último enunciado de nuestro colaborador, Alegría aplica una estrategia de adjunto, expresando gratitud, (gracias), (línea 10), y después recurre a otra estrategia indirecta, haciendo una promesa a su interlocutor, para mitigar la fuerza impositiva de la aceptación sobre el oyente, a través de ofrecerle una recompensa en el futuro: (ya te lo devolveré) (línea 10).

En el siguiente apartado, exponemos un ejemplo del árabe, que tiene lugar entre Laila y Mayada.

- 1 ليلي: = طب أنت لازم تروحي (.) مش حينفع أصلا تقعدتي و تشتغلي يعني  
Laila: Mira, tú tienes que irte a casa. No puedes quedarte a trabajar.
- 2 ميادة: طب إيه؟ حنعمل إيه يعني؟

Mayada: ¿Pues qué? ¿qué vamos a hacer?

3 ليلي: و لا أي حاجة حعمل الشغل مكانك (.) عادي جدا و أنت روجي إرتاحي (.) مفيش أي مشكلة طبعا يعني =

Laila: Nada. Yo te sustituyo. No pasa nada . Tú vete a casa y descansa. Claro que no hay ningún problema.

4 ميادة: = بس ده مش حبيقي load عليكي يعني؟

Mayada: ¿Pero esto no va a ser una carga para ti?

5 ليلي: لا يا سיתי- load إيه يعني ؟ هو أنا لو تعبانة أنت مش حتشتغلي مكاني (.) لأ طبعا يا ميادة (.) يلا روجي أنت مش  
6 شايقة شكلك يا بنتي عامل إزاي ؟

Laila: No, chiquilla. ¿Qué carga? Si estuviera yo en tu lugar y estuviera cansada, no me sustituirías. Claro que sí, Mayada. Vete ya. ¿No ves cómo estás chiquilla?

7 ميادة: طيب خلاص (.) ميرسي لك جدا

Mayada: Pues vale. Muchas gracias

En el ejemplo anterior, la etapa I empieza en la línea 1 con el acto iniciador y acaba en la línea dos. Vemos que nuestra participante utiliza una estrategia indirecta de pedir información (طب إيه؟ حنعمل إيه يعني؟). A su vez, la etapa II comienza en la línea 3, con la primera insistencia de la colaboradora, y termina en la línea 7. En esta fase, Mayada vuelve a repetir la estrategia de pedir información, en la línea 4, para negociar su aceptación (يعني ده (مش حبيقي لود عليكي). Por otro lado, con la segunda insistencia de Laila, nuestra informante emplea una técnica de aceptación directa, (طيب خلاص), (línea 7), y otra de adjunto, expresando su gratitud, (ميرسي لك جدا), (línea 7).

### 3.3.4. Juego de rol número 8 (la petición de salir antes del trabajo)

Este juego de rol representa una persona de poder social mayor, el jefe de una tienda, que acepta una petición de su empleado. Analizando esta situación, encontramos que 3 de los 10 participantes españoles emplean estrategias directas en la primera etapa. A su vez, dentro del grupo egipcio solo un participante usa estrategias directas. Todos los demás utilizan técnicas indirectas.

La estrategia indirecta más empleada en la etapa I por ambos grupos es la de pedir información. Respecto a la etapa II, notamos que muchos participantes usan estrategias directas en esta fase de la conversación. Pero estas técnicas directas vienen acompañadas de otras indirectas. Por ejemplo, los españoles aplican en bastantes ocasiones las técnicas de quitar importancia al asunto, dar alguna justificación, pedir una compensación en el futuro o reprochar. Respecto a los egipcios, éstos emplean las técnicas de reprochar o de dar alguna justificación.

A continuación, ofrecemos dos ejemplos de este juego de rol, uno del español y otro del árabe.

- 1 D: tengo que salir tres horas antes que tengo un problemilla familiar y es que me tengo que ir
- 2 R: ¿que tienes un problemilla familiar?
- 3 D: sí-
- 4 R: vale(.)tú eres un buen empleado nunca me has fallado y creo que te puedo hacer el favor
- 5 (.)creo que además no me vas a mentir en esto pues(.) de acuerdo. ya lo que sí intentaremos
- 6 que esas tres horas las recuperes en otro momento (.) pero sí sí vete vete.
- 7 D: muchas gracias

En el ejemplo anterior, la primera etapa empieza con el acto iniciador en la línea 1 y termina con la primera respuesta de nuestro participante en la línea 2. Notamos que nuestro participante utiliza la técnica de pedir información, para valorar la situación y pensar su respuesta. La segunda etapa empieza en la línea 3 y acaba en la línea 7. En esta interacción esa fase no comienza con una insistencia, sino con una respuesta afirmativa sobre la pregunta del informante, (línea 3). Vemos que nuestro participante, después de esta respuesta, emplea diferentes estrategias directas para aceptar la petición de su oyente: formula una aceptación directa, (vale), (línea 4), (sí, sí), (línea 6), y (de acuerdo), (línea 5), para expresar luego la posibilidad de realizar el acto, (creo que te puedo hacer el favor), (línea 4), y utilizar un imperativo afirmativo (vete, vete), (línea 6). Como podemos ver, junto con las estrategias directas aplica otras dos indirectas. La primera es dar alguna justificación de la aceptación

que expresa, para proteger la imagen positiva de su oyente y con el fin de que éste no se sienta tan avergonzado por su petición, sino más bien aceptado: (tú eres un buen empleado, nunca me has fallado), (línea 4). La segunda es pedir una compensación en el futuro: (ya lo que sí intentaremos que esas tres horas las recupere en otro momento). Pensamos que el participante usa esta técnica para proteger su propia imagen negativa, intentando compensar así el daño causado por su aceptación.

En la siguiente parte, vemos una interacción entre dos egipcios:

- 1 خديجة: بقوللك إيه يا أستاذ علي، أنا تعبانة أوي و بقلنا ثلاث أيام الزباين مبتخلصش من المحل(. أنا تعبانة أوي و محتاجة  
2 أروح

Khadiga: Señor Ali, yo estoy muy cansada. Llevamos tres días con un número infinito de clientes en la tienda. Estoy muy cansada y necesito irme a casa.

- 3 علي: أنت مالك في إيه؟

Ali: ¿Qué te pasa?

- 4 خديجة: تعبانة(. كل يوم بروح متأخر و ساكنة بعيد و بأخد أربع موصلات(. حأعمل إيه

Khadiga: Estoy cansada. Cada día vuelvo muy tarde a casa y yo vivo lejos y tengo que coger mucho transporte. ¿Qué voy a hacer?

- 5 علي: طيب خلاص(. أول ما الدنيا تهدي كده [و:::]

Ali: Vale. Pero cuando se quede menos gente en la tienda.

- 6 خديجة : [أنا عايزة ] أمشي دلوقتي الله يخليك

Khadiga: Quiero irme ahora. ¡Que Dios te bendiga!

- 7 علي: طيب خلاص مش مشكلة حنغطيكي (. بس حاولي تيجي بكرة بدري عشان نقفل بقى المزانة و كده

Ali: Bueno, vale. Te vamos a cubrir. No hay problema. Pero intenta venir mañana temprano para ajustar el presupuesto y todo.

- 8 خديجة: كتر خيرك

Khadiga: Muchas gracias.

En la interacción anterior, la primera etapa empieza en la línea 1 y termina en la línea 3. Vemos que nuestro participante usa en su primera contestación una estrategia indirecta, para valorar la situación y tener más tiempo para pensar (أنت مالك في إيه؟), (línea 3).

Respecto a la etapa II, observamos que ésta comienza con la insistencia de nuestro colaborador, en la línea 4, y acaba en la línea 7. Notamos que, con la primera insistencia, (línea 4), el informante emplea una estrategia indirecta de evasión, dando una alternativa, ya que intenta que su oyente no impida sus deseos: (طيب خلاص) أول ما الدنيا تهدى و كده), (línea 5). Después con la segunda insistencia, (línea 5), nuestro participante aplica tres estrategias directas: la aceptación plana, (طيب خلاص), (línea 7), la expresión de la posibilidad de realizar el acto, (مش مشكلة), (línea 7), y la de expresar la determinación que tiene en este sentido, (حنغطيكي), (línea 7). Junto a estas técnicas directas, usa otra indirecta, pidiendo una compensación en el futuro, para resarcir el daño causado por su aceptación: (بس حاولي تيجي بكرة بدري عشان نقفل بقى المزانة و كده), (línea 7).

### 3.3.5. Juego de rol número 10 (petición de recogida del aeropuerto)

Este juego de rol representa una persona que acepta una petición de su amigo/a. Los dos interlocutores tienen el mismo poder social y no hay distancia entre ambos. Estudiando esta situación, encontramos que 4 participantes españoles utilizan estrategias directas en la primera etapa. A su vez, 8 participantes egipcios aplican técnicas directas en esa misma fase.

La estrategia indirecta más empleada en la primera fase por los dos grupos es la de pedir información.

En cuanto a la segunda etapa, la mayoría de los informantes de las dos comunidades de habla usan estrategias directas. Pero, como siempre, estas estrategias vienen acompañadas de otras indirectas o de adjunto. Las técnicas indirectas más aplicadas, tanto por los españoles como por los egipcios, son las de pedir información y liberar de culpa al interlocutor. Respecto a las estrategias de adjunto, vemos que los participantes aplican mucho la estrategia de hacer broma y expresar cercanía. A continuación, presentamos dos ejemplos, uno español y otro egipcio.

- 1 D: me vienes a recoger que tengo aquí tres (x) tres baúles y cinco maletas por favor?
- 2 Ali: HOMBRE HOMBRE TÚ EN ESPAÑA OTRA VEZ (.) pero bueno chiquillo a qué hora
- 3 vienes?
- 4 D: a las 3
- 5 Ali: pues por supuesto- que voy a recogerte (.) que ganas de verte ((*sonríe mientras habla*))
- 6 muy bien pues sí (.) mañana nos vemos a esa hora (.) vale?
- 7 D: muchas gracias

En el ejemplo anterior, la primera etapa empieza con el acto iniciador, en la línea 1, y termina con la primera respuesta de nuestra participante, en la línea 3. Notamos que nuestro participante utiliza dos técnicas indirectas: las de expresar sorpresa, (HOMBRE, HOMBRE, TÚ EN ESPAÑA OTRA VEZ), (línea 2), y pedir información, (¿bueno chiquillo a qué hora vienes?), (líneas 2 y 3). Respecto a la etapa II, ésta empieza en la línea 4, con la respuesta del colaborador sobre la pregunta, y acaba en la línea 6. Encontramos que en esta fase Ali aplica dos estrategias directas: la de la aceptación plana, (por supuesto) (muy bien pues sí), (líneas 5 y 6), y la de expresar determinación para hacer el acto: (voy a recogerte), (línea 5), y (mañana nos vemos a esa hora), (línea 6). Por otra parte, Ali emplea también una estrategia de adjunto, expresando gusto, para salvar la imagen positiva de su oyente, dado que quiere mostrarle que su petición no es una carga para él, sino más bien una alegría y tiene ganas de satisfacerla: (que ganas de verte), (línea 5).

A continuación, presentamos un ejemplo de los datos egipcios que hemos recogido:

- 1 خديجة: بقولك إيه أنا راجعة بقى بكرة الساعة ثلاثة الفجر بس مش لاقية حد يجيبني =  
Khadiga: Mira, yo vuelvo mañana a las tres de la madrugada. Pero no encuentro a nadie para recogerme.
- 2 وسام: = أنا معاك يا بنتي طبعاً (.) جاية الساعة كام؟  
Wessam: Yo estoy contigo chiquilla, por supuesto. ¿A qué hora llegas?
- 3 خديجة: ثلاثة الفجر



Khadiga: A las tres de la madrugada.

4 وسام: خلاص أنا حاجي أخذك

Wessam: Bueno, yo te recojo.

5 خديجة: بجد؟

Khadiga: ¿En serio?

6 وسام: أه- طبعا

Wessam: Sí, por supuesto

7 خديجة: شكرا

Khadiga: Gracias

En la situación anterior vemos que la etapa I empieza en la línea 1, con el acto iniciador, y acaba en la línea 2, con la primera respuesta de nuestro informante. Notamos que Wessam usa en esta fase una aceptación directa plana: (طبعا), (línea 2). También aplica una estrategia indirecta de pedir información, ( جاية الساعة كام ), (línea 2), y otra de adjunto, expresando cercanía, (أنا معاك يا بنتي), (línea 2).

La segunda etapa empieza en la línea 3, con la respuesta de nuestra colaboradora, y acaba en la línea 6, con la última respuesta del participante. Encontramos que el participante utiliza en esa fase dos estrategias directas: la de expresar determinación para hacer el acto ( خلاص أنا حاجي أخذك ), (línea 4), y la de la aceptación plana, (أه- طبعا), (línea 6).

### 3.3.6. Juego de rol número 12 (ofrecer un regalo)

Este juego de rol representa una persona que acepta un regalo de su primo. Al analizar la etapa I de la interacción relacionada con esta situación, encontramos que ninguno de los participantes, sea español o egipcio, utiliza estrategias directas, sino que todos usan técnicas indirectas o de adjunto. Las técnicas indirectas más aplicadas por los dos grupos son las de expresar desacuerdo o pedir información y expresar sorpresa. A su vez, la estrategia de adjunto más usada es la de expresar gratitud.

Respecto a la etapa II, vemos que las dos comunidades de habla aplican diferentes técnicas indirectas, como las de mostrar incapacidad para expresar los sentimientos, poner una condición para aceptar o hacer alguna promesa. También usan estrategias de adjunto,

como las de expresar gusto, hacer alguna broma o expresar gratitud. En la siguiente sección, exponemos dos ejemplos escogidos de nuestro corpus, uno relacionado con el español y el otro con el árabe.

- 1 D: toma (.) para ti
- 2 M: ¿en serio? me estás diciendo que es para mí?
- 3 D: claro- es que no me gusta tanto
- 4 M: que no (.) seguro que te ha costado un dineral
- 5 D: bueno (.) pero si a ti te gusta más
- 6 M: muchas gracias hijo que tú eres mi primo favorito del mundo (.) muchas gracias hijo .

En el ejemplo anterior, vemos que la etapa I empieza en la línea 1 y acaba en la línea 2. Notamos que nuestra participante aplica una estrategia indirecta de expresar sorpresa, para tener más tiempo y poder pensar su respuesta: (¿en serio? me estás diciendo que es para mí?), (línea 2). A su vez, etapa II empieza en la línea 3, con la insistencia de nuestro colaborador, y acaba en la línea 6, con la última respuesta del informante. Vemos que en esta fase Marta usa dos estrategias indirectas: la de expresar desacuerdo, para que su imagen positiva no se vea amenazada, (que no (.) seguro que te ha costado un dineral), (línea 4), y la de hacer un cumplido, para mitigar el impacto que pudiera tener la aceptación en su interlocutor (eres mi primo favorito del mundo), (línea 6). Por otra parte, la informante emplea técnicas de adjunto, agradeciendo a su oyente, (muchas gracias), (línea 6).

A continuación, presentamos el ejemplo árabe:

- 1 ليلي: طب على فكرة خديها  
Laila: Pues, quédatelo
- 2 سماح: لا يا حبيبي ليه؟  
Samah: No cariño, ¿por qué?

3 ليلي: أصل أنا بعد ما جبتها لاقت عندي واحدة شبيهها جدا(.) خديها يا بنتي ما تغلاش عليكي و الله

Laila: Es que después de comprarlo, encontré que tengo otro muy parecido. Quédátelo, chiquilla, nada es caro si es para ti, te lo juro

4 سماح: مش عارفة أقول لك إيه؟ بعيدا عن إنك لبستيها ((بتضحك و هي بتتكلم)) بس أنا عيني فيها و عجباني حأخذها (.)  
5 ميرسي يا لولو يا حبيبتي

Samah: ¿No sé qué te digo? Aunque te lo has puesto, me encantaría tenerlo y me gusta. Lo voy a coger. Muchas gracias, Lulu, querida mía.

La primera etapa de la situación anterior empieza en la línea 1 y acaba en la línea 2. Vemos que Samah, nuestra informante, usa en esa fase una estrategia indirecta expresando desacuerdo, ( لا يا حبيبي ليه؟ ), (línea 2). También usa una técnica de adjunto, para expresar cercanía: (حبيبي), (línea 2).

La segunda etapa comienza en línea 3 y acaba en línea 6. Samah aplica en esta etapa una estrategia directa: la de expresar determinación para hacer el acto: (حأخذها), (línea 4). También aplica otra estrategia de carácter indirecto: mostrar la incapacidad de expresar sus sentimientos, (مش عارفة أقول لك إيه؟), (línea 5). Por otro lado, también utiliza tres técnicas de adjunto: recurrir a la broma, (بعيدا عن أنك لبستيها, بس أنا عيني فيها), (línea 4), expresar gratitud, (ميرسي), (línea 5), y cercanía, (يا حبيبتي), (línea 5).

Conforme al análisis cualitativo realizado, podemos afirmar que en la etapa I, la mayoría de las participantes se inclina por el uso de las estrategias indirectas y de adjunto en todos los juegos de rol estudiados. Solo se exceptúa la situación número 10, en la cual el 80% de los participantes egipcios aplican la aceptación directa en la fase I. Por otro lado, el estudio cualitativo muestra que el porcentaje de los participantes españoles que usan estas técnicas en la primera etapa es mayor que el de los egipcios, ya que, en cuatro de las seis situaciones estudiadas, los informantes españoles que aplican las fórmulas directas son casi el doble que los sujetos egipcios que así lo hacen. De este modo, vemos que en la situación número 2 el 20% de los españoles emplean estas técnicas, frente a tan sólo el 10% de egipcios. En la situación número 4 así lo hace el 40% de españoles, frente al 20% de egipcios. Finalmente, el porcentaje de informantes que utilizan estas técnicas en las situaciones número 6 y 8 son el

0% y el 30% de españoles, respectivamene, frente al 0% de egipcios en ambos casos. En cambio, lo contrario ocurre en la situación número 10, puesto que, como acabamos de consignar, el 80% de los informantes egipcios utilizan estas fórmulas directas en la primera fase, frente al 40% de españoles. Respecto a la situación número 12, cabe señalar que ningún participante de este estudio usa técnicas directas en la etapa I.

Una de las observaciones interesantes que hemos tenido a través de este análisis es que el número de informantes que tienden a utilizar las fórmulas directas en la etapa I es más elevado en el caso de las peticiones que en el de las ofertas. Nosotros creemos que esto se debe a la presión que ejerce la petición sobre el informante, ya que éste se encuentra en este caso en una situación en la cual se siente obligado a cumplir lo que le pide su interlocutor. Así pues, los informantes formulan en estos casos una aceptación directa en la primera fase. Un ejemplo claro de esto es el juego de rol número 10, en el que la mayoría de los participantes de Egipto y un 40% de los de España se encontraron en la obligación de ir de madrugada a recoger a su amigo en el aeropuerto. Por otra parte, no hay que olvidar que cada participante tiene una personalidad diferente y que no todos reaccionan de la misma manera, dado que hay algunos que son más sensibles que otros. Esto influye también, desde nuestro punto de vista, en el primer momento en el que se tiene que reaccionar. Por otra parte, no hemos notado resultados significativos en cuanto a la relación entre el uso de las fórmulas directas en la primera fase, por un lado, y la distancia y el poder, por el otro.

En lo que concierne a las estrategias indirectas más frecuentes en la etapa I, observamos que los sujetos españoles y egipcios usan, frecuentemente, la técnica de pedir información. También notamos que el grupo egipcio usa con bastante frecuencia la estrategia de expresar desacuerdo en el caso de la oferta. Es importante confirmar este resultado, dado que al invitar u ofrecer algo a un egipcio no hay que sentirse ofendido al encontrarse con una respuesta de rechazo, sino que hay que insistir un poco más, algo que puede molestar a un español que se encuentre en la misma situación.

Por otra parte, vemos que los sujetos aplican también estrategias de adjunto en la primera fase. Entre las estrategias de adjunto más aplicadas, detectamos la técnica de expresar gratitud.

En cuanto a la segunda etapa, la mayoría de los informantes usan estrategias directas para expresar su aceptación, pero sin dejar de utilizar técnicas indirectas, para mitigar el impacto de la aceptación en su oyente, o para salvar su propia imagen. La preferencia que

tienen los españoles y los egipcios por el uso de las fórmulas indirectas y de adjunto nos hace pensar que ambas comunidades de habla se caracterizan por tener una cultura de alto contexto. Según Edward T. Hall, el mentor de esta teoría, este tipo de comunidades son sociedades que se distinguen por la presencia de elementos contextuales que ayudan a la gente a entender las reglas. Las palabras pierden importancia en beneficio del contexto. En estas culturas se usan menos los documentos legales, la palabra es determinante, y esto hace que las negociaciones sean mucho más lentas. Además, en estas comunidades suelen tenerse en cuenta los sentimientos y la intuición, así como la lealtad, la confianza y el respeto para con el grupo (Hall 1976: 91). Así pues, creemos que es muy importante realizar trabajos en este ámbito para ayudar a entender este tipo de culturas.



## **4. EL ACTO DE HABLA DE RECHAZO**

De manera similar a cómo hemos procedido en el capítulo anterior, llevaremos a cabo en esta parte de la tesis el análisis del acto de habla del rechazo. En primer lugar, vamos a hacer una introducción sobre este acto de habla. Presentaremos posteriormente los análisis cuantitativo y cualitativo de nuestro corpus de rechazo. A lo largo de este capítulo vamos a presentar varias tablas numéricas y representaciones gráficas. De esta manera, ayudaremos a que el lector pueda captar bien tanto las diferencias como las similitudes relacionadas con la realización del rechazo en las comunidades lingüísticas española y egipcia.

#### 4.1. Introducción

Según la Real Academia Española de la Lengua, el acto de rechazo se trata de “contradecir lo que alguien expresa o no admitir lo que propone u ofrece”. Este acto de habla pertenece al grupo de los actos “de compromiso” o “compromisivos” (Searle 1977). Suele ser una reacción a otro acto inicial que propone el interlocutor, denominado “initiate” en Edmondson (1981). Este tipo de actos iniciales son, normalmente, invitaciones, sugerencias, peticiones u ofertas.

El acto de habla del rechazo ha suscitado el interés de muchos investigadores. Esto fue debido a su naturaleza. En esta línea, Takahashi y Beebe, que llevaron a cabo muchos estudios sobre el rechazo, afirman que “la incapacidad de decir “No” de forma clara y educada [...] ha llevado a muchos hablantes no nativos a ofender a sus interlocutores” (Takahashi y Beebe 1987:133). En el mismo sentido muchos lingüistas señalan que los rechazos tienden a ser muy sutiles en muchos casos, por lo que a veces es difícil reconocerlos, incluso en la propia lengua materna. Así pues, es muy importante conocer las pautas sociolingüísticas específicas que tiene cada sociedad para interpretar correctamente los significados expresados en el habla. Además, como los rechazos pueden ser intrínsecamente amenazas para la imagen del interlocutor, estos actos de habla suelen implicar el uso de muchas técnicas para salvaguardar dicha imagen, las cuales pueden resultar interesantes desde el punto de vista sociolingüístico (Rubin 1983 y VonCanon 2006).

Según la teoría de Brown y Levinson (1978), el rechazo se considera como una amenaza a la imagen del oyente más que a la del hablante. De tal manera, el hablante tiene que aplicar una serie de estrategias de negociación para no dañar la imagen de su interlocutor, o por lo menos para lograr el objetivo comunicativo del acto, que es la aceptación por parte



del destinatario del rechazo que se formula: “face-saving maneuvers to accommodate the noncompliant nature of the act” (Gass y Houck 1999: 2).

Por otro lado, y desde nuestro punto de vista, este acto es complicado porque en realidad amenaza la imagen de ambos interlocutores a la vez, por las siguientes razones:

- 1- Este acto amenaza la imagen positiva del oyente, ya que al ser formulado éste puede sentirse ofendido y no aceptado por parte del hablante. Por otro lado, en algunos casos se corre el riesgo de que el interlocutor reproche al hablante o exprese su molestia.
- 2- El rechazo amenaza también la imagen negativa del oyente, puesto que en algunos casos el hablante pone alguna condición, con lo cual podría invadir el espacio o impedir la libertad del oyente.
- 3- Este acto de habla amenaza, por otro lado, la imagen positiva del hablante, dado que se corre el riesgo de que el interlocutor se sienta ofendido y no acepte las justificaciones alegadas para el rechazo.
- 4- El rechazo amenaza, finalmente, la imagen negativa del hablante y esto ocurre en los casos en los que éste ofrece una compensación o hace una promesa para el futuro. Así pues, se compromete a hacer un acto que puede impedir su libertad o independencia en el futuro.

#### **4.2. Análisis cuantitativo del rechazo**

En esta sección presentaremos el número de palabras utilizadas por cada grupo y por cada participante, contadas a partir del acto iniciador. Después, ofreceremos por separado el número de palabras totales utilizadas en cada situación en concreto. Además, señalaremos el número de palabras y turnos empleados en cada situación por parte de cada grupo.

Por otro lado, la segunda parte de este análisis cuantitativo se centrará en presentar la frecuencia de uso de las estrategias de rechazo aplicadas en las distintas situaciones por parte de las dos comunidades de habla que aquí nos interesan. Asimismo, ofreceremos una visión

general de la frecuencia de uso de las fórmulas semánticas, directas, indirectas y adjuntas usadas por ambos grupos.

#### 4.2.1. Número total de palabras

En este apartado ofrecemos el número total de palabras usadas por los dos grupos en las seis situaciones de rechazo analizadas. Presentamos, igualmente, una tabla que inidca el número de palabras utilizadas en relación tanto con el tipo de rechazo formulado como con el poder y la distancia que hay entre los dos interlocutores implicados en el diálogo.

Contando las unidades léxicas empleadas en las seis situaciones de rechazo, encontramos que los españoles utilizan más palabras que los egipcios, puesto que el número total de voces usadas por los informantes españoles es de 7486 palabras, frente a las 7310 unidades empleadas por los egipcios. Cabe señalar también que el número máximo de palabras utilizadas por un solo participante en el grupo español es de 1035 unidades léxicas. A su vez, el número mínimo registrado es de 440. Respecto a los egipcios, el número máximo de palabras empleadas es de 916 voces y el mínimo es de 405 vocablos. No hemos de olvidar en este sentido que hay diversos factores que pueden influir en el número total de palabras empleadas por los informantes, como la personalidad de cada sujeto o el tipo de negociación realizada entre el asistente y los informantes. Así pues, y tal como hemos señalado en el capítulo 2, el hecho de haber recurrido a dos personas diferentes para actuar como colaboradores en los juegos de rol en Egipto, podría ser otro factor más que influye en el número de unidades léxicas generadas en el corpus. A continuación, exponemos los datos relacionados con el número total de palabras que hemos registrado:

Grupo	Número total de palabras empleadas	Número máximo de palabras utilizadas individualmente en cada situación	Número mínimo de palabras utilizadas en cada situación
Espanoles	7486	1035	440
Egipcios	7310	916	405

Tabla 27. Número total de palabras y variación individual en las situaciones de rechazo

Respecto a las palabras utilizadas individualmente en cada juego de rol por cada uno de los dos grupos, detectamos que el grupo español emplea el número más alto de palabras en el juego de rol número 9. Hemos de recordar en este sentido que en esta escena los participantes tienen que rechazar una invitación de un amigo. Los dos interlocutores tienen el mismo poder social y su relación es cercana. En cambio, el grupo egipcio realiza el máximo número de palabras en la situación número 7, que se trata del rechazo de una oferta hecha por una persona que tiene más poder y con respecto a la cual hay cierta distancia. En cuanto al número mínimo de palabras registradas en los juegos de rol, vemos que los españoles utilizan menos unidades léxicas en la escena número 3, que se trata de un empleado que rechaza la oferta que hace su jefe, y que consiste en llevarle a casa en coche. A su vez, el grupo egipcio registra el mínimo número de voces empleadas en la situación número 11, en la que una persona tiene que rechazar una petición de su hermana. En el cuadro siguiente vamos a ver el orden del número total de palabras usadas en cada uno de los juegos de rol estudiados.

El grupo español			El grupo egipcio	
orden	Juego de rol número	Número total de palabras empleadas	Juego de rol número	Número total de palabras empleadas
1	9 (Oferta)	1429	7 (Oferta)	1416
2	5 (Petición)	1371	1 (Petición)	1316
3	1 (Petición)	1331	5 (Petición)	1246
4	7 (Oferta)	1303	9 (Oferta)	1132
5	11 (Petición)	1135	3 (Oferta)	1113
6	3 (Oferta)	917	11 (Petición)	1087

Tabla 28. Los juegos de rol ordenados según el número total de palabras empleadas

En lo referente al número total de palabras utilizadas en relación con los parámetros de poder y distancia entre los interlocutores en cada situación, detectamos que los dos grupos han empleado más palabras cuando los informantes han estado en una situación de más poder y más distancia que su interlocutor. Por otro lado, los españoles han usado menos palabras en

las situaciones en las que han tenido menos poder y más distancia. A su vez, los sujetos de Egipto han utilizado menos palabras en las situaciones de menos poder y menos distancia. En la figura 42 reflejamos los datos registrados en este sentido.

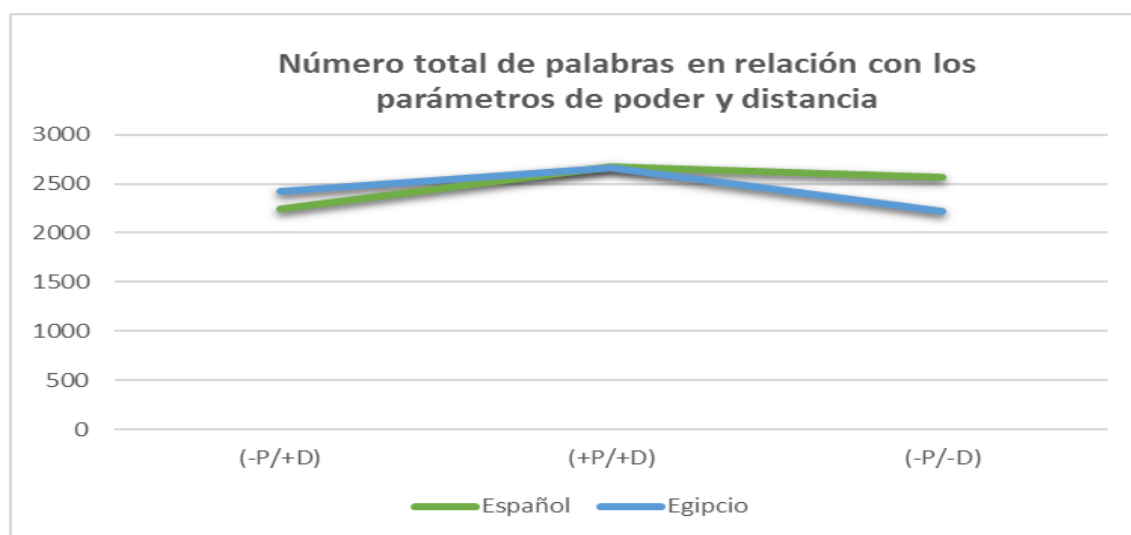


Figura 42. Número total de palabras empleadas en relación con los parámetros de poder y distancia

En cuanto al número de palabras usadas en relación con el tipo de rechazo formulado, observamos que el grupo español emplea más palabras cuando hay una petición. A su vez, el grupo egipcio emplea más palabras en las situaciones de oferta. En la siguiente figura podemos ver los datos obtenidos.

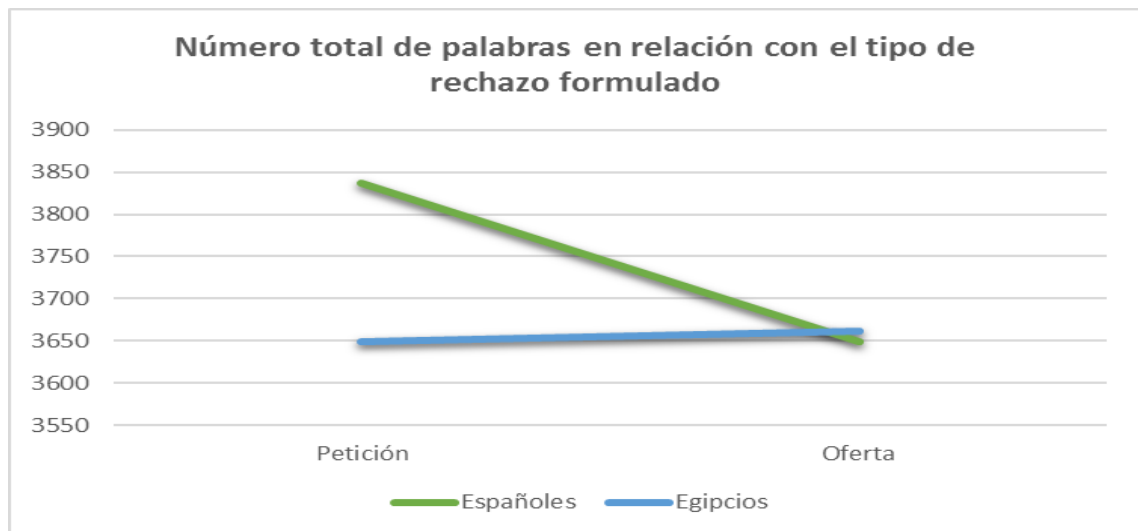


Figura 43. Número total de palabras empleadas en relación con el tipo de rechazo formulado

#### 4.2.2. Número de turnos

En este apartado vamos a presentar el número total de turnos producidos en las seis situaciones de rechazo que hemos analizado. También expondremos el orden que tiene cada situación en función del número de turnos realizados. Como hemos señalado anteriormente, la negociación entre los colaboradores y los informantes puede influir en el número de turnos producidos.

Al contar los turnos encontrados en el corpus del rechazo, vemos que los españoles producen un total de 438 turnos, frente a los 544 que realizan los egipcios. De este modo se confirma una vez más la tendencia que tienen los egipcios a negociar su respuesta para llegar a una solución que satisfaga a ambos interlocutores.

Tal como podemos observar en la tabla siguiente, los dos grupos coinciden en hacer el máximo número de uso de turnos de palabra en la situación número 9. Por otro lado, los sujetos de España usan menos turnos en el juego de rol número 5. A su vez, los egipcios producen menos turnos en la escena número 1.

El grupo español			El grupo egipcio	
Orden	Juego de rol número	Turnos realizados	Juego de rol número	Turnos realizados

1	9 (Oferta)	87	9 (Oferta)	111
2	11 (Petición)	74	7 (Oferta)	127
3	1 (Petición)	73	3 (Oferta)	81
4	7 (Oferta)	72	5 (Petición)	82
5	3 (Oferta)	67	11 (Petición)	79
6	5 (Petición)	65	1 (Petición)	64

Tabla 29. Los juegos de rol ordenados según el número total de turnos de palabra realizados

En cuanto al número total de turnos realizados en relación con los parámetros de poder y distancia, la figura 44 revela que los dos grupos concuerdan en el número máximo de turnos registrados en las situaciones de menos poder y menos distancia. Por otro lado, los españoles producen el mínimo número de turnos en los juegos de rol de más poder y más distancia. A su vez, los egipcios emplean menos turnos en las situaciones de menos poder y más distancia.

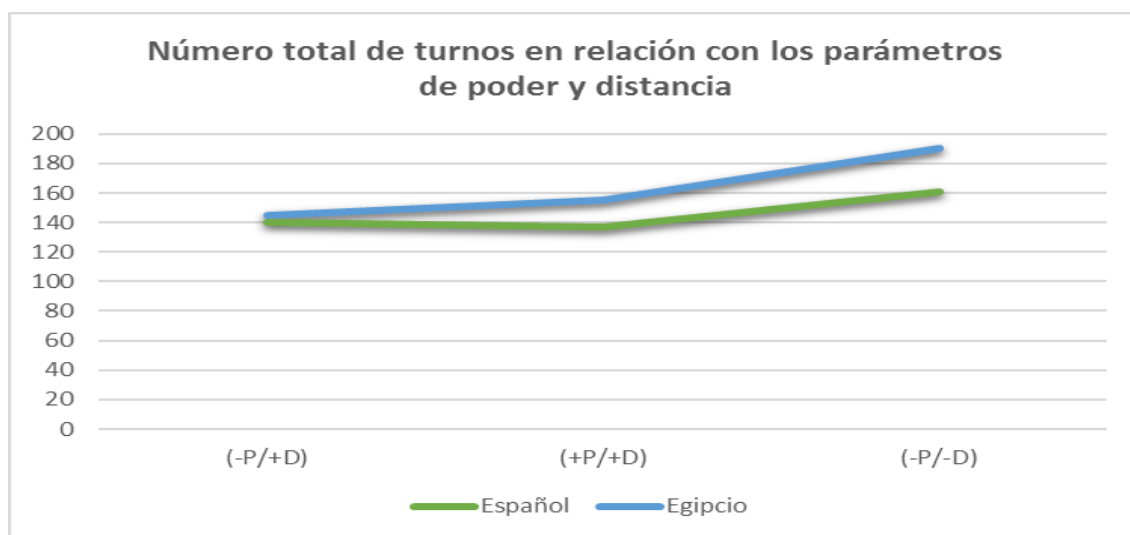


Figura 44. Número total de turnos de palabra producidos en relación con los parámetros de poder y distancia.

En lo referente al número de turnos realizados en relación con el tipo de rechazo formulado, el análisis indica que ambos grupos emplean más turnos al rechazar una oferta que al rechazar una petición.

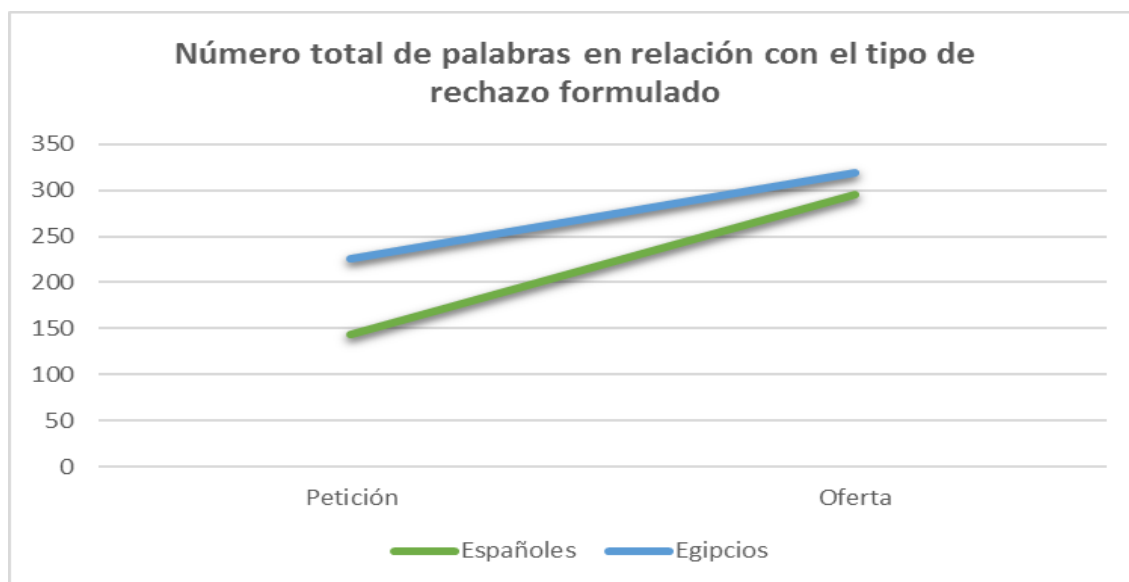


Figura 45. Número total de turnos de palabra producidos en relación con el tipo de rechazo formulado

#### 4.2.3. Número de estrategias usadas en los juegos de rol

En esta sección vamos a exponer el número total de estrategias empleadas en las seis escenas de rechazo por parte de los dos grupos que representan a las dos comunidades de habla que aquí nos interesan, esto es, la española y la egipcia. En primer lugar, presentaremos la frecuencia de aplicación de las distintas fórmulas semánticas por parte de ambos grupos. Después haremos una descripción detallada de las estrategias directas, indirectas y de adjunto más aplicadas por españoles y egipcios en cada situación.

En nuestro corpus hemos detectado 25 estrategias diferentes de rechazo: 2 directas, 18 indirectas y 5 de adjunto.<sup>17</sup> Casi todas las estrategias han sido aplicadas por ambos grupos, salvo la de invocar el nombre de Dios, que ha sido empleada por los egipcios solamente.

<sup>17</sup> Para más información, remitimos al apartado 2.7.2. de esta tesis

#### 4.2.3.1 Fórmulas directas, indirectas y de adjunto empleadas por grupo

Como indican el cuadro y la figura siguientes, tanto los españoles como los egipcios tienden a utilizar, de forma mayoritaria, las fórmulas indirectas (que constituyen el 65.8% de los enunciados españoles y el 61.8% de los egipcios), seguidas en primer lugar por las directas (con cifras que ascienden al 20.2% y al 21.3%, respectivamente) y luego por las de adjunto (con el 14% y el 16.9%, consecutivamente). En este sentido, podemos afirmar que ambas comunidades de habla prefieren el uso de las técnicas indirectas para suavizar la fuerza ilocutiva asociada a las estructuras directas de rechazo.

El estudio revela que, en total, los egipcios aplican más estrategias de rechazo que los españoles. Hemos detectado 479 fórmulas de rechazo en el corpus egipcio, frente a las 421 en el corpus español. En cuanto a las fórmulas directas, hemos encontrado 106 enunciados empleados por los egipcios, frente a 85 enunciados utilizados por los españoles. Respecto a las fórmulas indirectas, vemos que los egipcios las usan 307 veces, frente a las 277 de los españoles. Por último, las fórmulas de adjunto han sido registradas en los datos de Egipto 84 veces, frente a 59 veces en el corpus español. A continuación, presentamos la tabla y la figura que reflejan estos datos:

Grupo español			Grupo egipcio	
	Número absoluto	Porcentaje de uso	Número absoluto	Porcentaje de uso
<b>Fórmulas directas</b>	85	20.2%	106	21.3%
<b>Fórmulas indirectas</b>	277	65.8%	307	61.8%
<b>Fórmulas de Adjunto</b>	59	14.0%	84	16.9%
<b>Total</b>	421	100	497	100

Tabla 30. Uso de las distintas fórmulas semánticas del rechazo



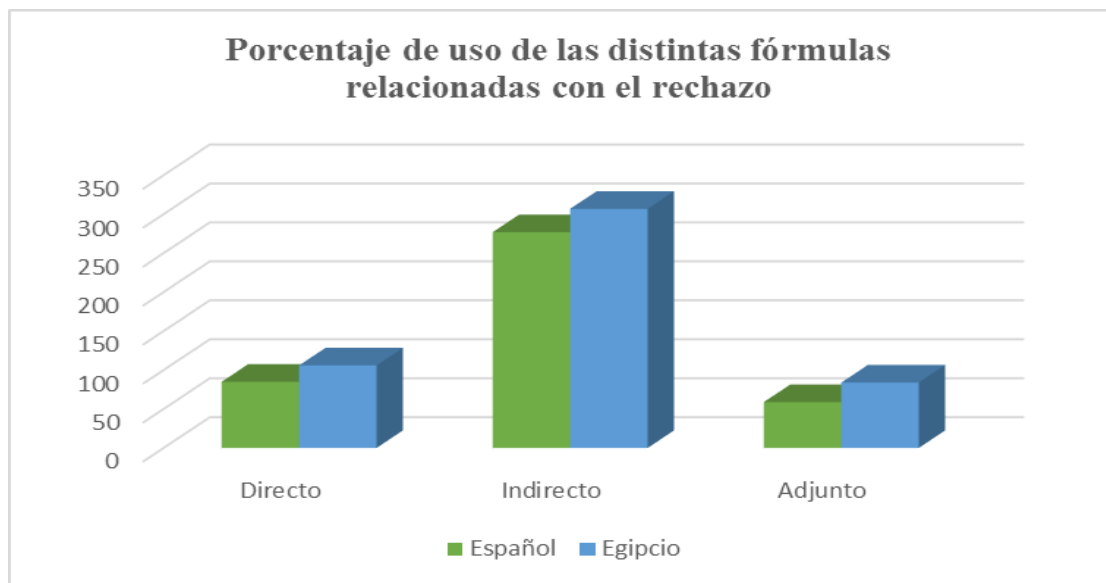


Figura 46. Porcentaje de uso de las distintas fórmulas relacionadas con el rechazo

En la siguiente tabla presentamos el resultado de la codificación aplicada en nuestro corpus de rechazo:

El grupo español			El grupo egipcio	
	Números absolutos	Porcentaje de uso	Números absolutos	Porcentaje de uso
Directa				
No plano	37	43.53%	42	39.62%
Negar la realización del acto	48	56.47%	64	60.38%
Total	85	100	106	100
Indirecta				
Pedir información	11	3.97%	28	9.12%
Presentar alguna justificación	111	40.07%	107	34.85%

Dar una alternativa	21	7.58%	30	9.77%
Poner una condición para aceptar	5	1.81%	2	0.65%
Pedir perdón	19	6.86%	22	7.17%
Liberar de culpa al interlocutor	5	1.81%	6	1.95%
Pedir entendimiento	15	5.42%	12	3.91%
Expresar lamento	8	2.89%	15	4.89%
Expresar sorpresa	10	3.61%	15	4.89%
Pedir que se posponga el acto	16	5.78%	18	5.86%
Prometer o dar alguna compensación en el futuro	6	2.17%	5	1.63%
Dar una respuesta inespecífica	4	1.44%	5	1.63%
Expresar molestia	4	1.44%	4	1.30%
Manifestar un deseo	6	2.17%	14	4.56%
Reprochar	21	7.58%	9	2.93%
Hacer una promesa	1	0.36%	3	0.98%
Cambiar de tema	4	1.44%	4	1.30%
Repetir una parte de la oferta o de la petición	10	3.61%	8	2.61%
Total	277	100	307	100
De adjunto				
Expresar gratitud	35	59.32%	23%	26.14
Hacer un cumplido	5	8.47%	18%	21.43
Hacer una broma	7	11.86%	4%	4.76
Expresar gusto o positividad	12	20.34%	14%	16.67
Invocar el nombre de Dios	0	0%	29%	34.52

Total	59	100	88	100
-------	----	-----	----	-----

Tabla 31. Número total de estrategias usadas por cada uno de los dos grupos

Según el cuadro anterior, la estrategia directa más aplicada por ambos grupos es la de negar la realización del acto (utilizada 48 veces por los españoles y 64 por los egipcios). Como podemos observar, tanto los españoles como los egipcios usan las dos técnicas directas, aunque el grupo de Egipto las emplea con más frecuencia. La figura 47 refleja los datos relacionados con este aspecto.

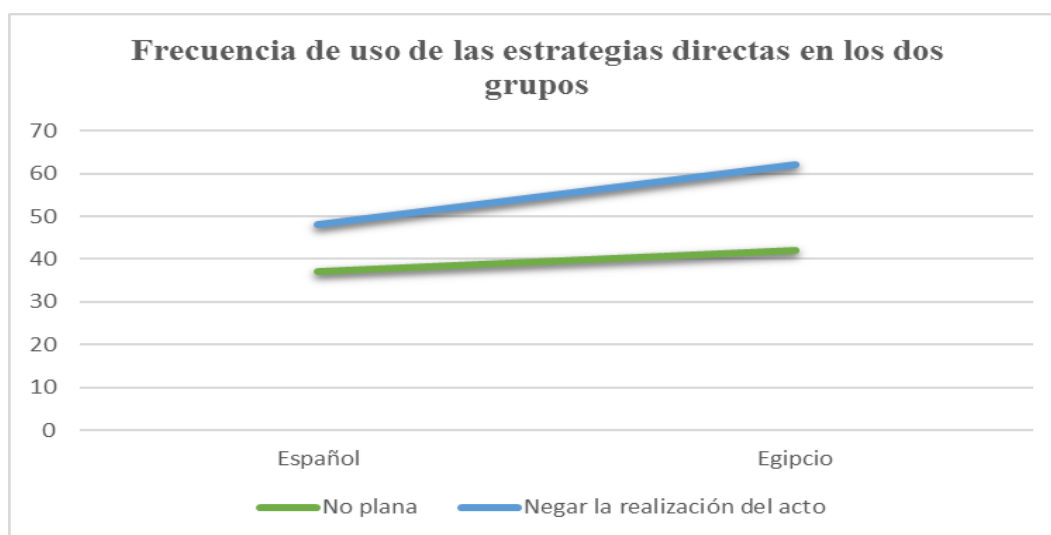


Figura 47. Frecuencia de uso de las estrategias directas en los dos grupos

En lo referente a las estrategias indirectas, vemos que la técnica de dar alguna justificación es la más empleada por ambos grupos (aplicada 111 veces por los españoles y 107 por los egipcios). Es decir, de entre todas las estrategias pertenecientes a las tres categorías de fórmulas semánticas empleadas (las directas, las indirectas y las de adjunto), presentar alguna justificación tiene el mayor número de frecuencia de uso en las dos muestras analizadas. Huelga decir que este resultado ha sido encontrado en la mayoría de los trabajos que han estudiado el acto de habla del rechazo en diferentes lenguas y culturas (Al-Issa 1998; Al-Shalawi 1997; VonCanon 2008, Felix-Brasdefer 2007 y Morkus 2009). No hemos de olvidar en este sentido que los hablantes recurren al mecanismo de dar alguna justificación

para aliviar la fuerza ilocutiva del rechazo, ya que intentan proteger la imagen positiva del oyente, pero sin dejar de salvar también su propia imagen negativa.

En cuanto a la segunda estrategia indirecta más utilizada, encontramos que los dos grupos coinciden una vez más en usar la estrategia de dar alguna alternativa (21 casos en la muestra de los españoles y 30 en el caso de los egipcios). Hay que recordar que a través de esta técnica el participante negocia su rechazo y al mismo tiempo intenta salvar la imagen positiva de su interlocutor. Cabe mencionar, por otro lado, que el grupo español ha empleado también la estrategia de reprochar 21 veces. De este modo, podemos afirmar que los sujetos españoles tienen tendencia a querer demostrar que su interlocutor es el responsable del rechazo y a darle la impresión de que ellos están ofendidos por la oferta o petición formulada. Creemos que así intentan proteger su propia imagen negativa. A continuación, presentamos el orden de frecuencia de uso de las técnicas empleadas por cada grupo:

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Presentar alguna justificación	Presentar alguna justificación
2	Dar alguna alternativa - reprochar	Dar alguna alternativa
3	Pedir perdón	Pedir información
4	Pedir que se posponga el acto	Pedir perdón
5	Pedir entendimiento	Pedir que se posponga el acto
6	Expresar sorpresa - repetir una parte de la oferta o la petición	Expresar lamento - expresar sorpresa
7	Expresar lamento	Manifestar algún deseo
8	Manifestar algún deseo - prometer alguna compensación en el futuro	Pedir entendimiento

Tabla 32. Las estrategias indirectas más utilizadas en las dos muestras de rechazo, ordenadas según su frecuencia de uso

Como podemos observar, aunque cambia el orden de las estrategias en el cuadro, los dos grupos emplean casi las mismas técnicas de uso mayoritario. Sólo podríamos exceptuar

aquí las técnicas de prometer alguna compensación en el futuro y reprochar, que se usan con más frecuencia en la muestra analizada del grupo español. A su vez, la técnica de pedir información se aplica con mayor frecuencia. Entre las estrategias indirectas más empleadas cabe destacar las siguientes:

- Pedir perdón: el hablante, a través del uso de esta técnica, intenta recuperar el equilibrio interaccional con su interlocutor, “with the social goal of maintaining harmony between speaker and hearer” (Marquéz Reiter 200:45 y Siebold 2008:132). De esta manera intenta salvar la imagen positiva de ambos interlocutores.
- Pedir que se posponga el acto: los sujetos recurren a esta técnica de evasión, por un lado, para mitigar el impacto del rechazo sobre el oyente, y, por otro lado, para proteger su propio espacio, al mismo tiempo que buscan que su interlocutor acepte este rechazo.
- Pedir información: es una técnica que se utiliza para retrasar el rechazo y tener más tiempo para pensar en la respuesta.
- Pedir entendimiento: los participantes utilizan este mecanismo para salvar su imagen positiva.
- Expresar lamento: es una estrategia que se emplea para suavizar la fuerza ilocutiva del rechazo.
- Expresar sorpresa: es otra técnica que se aplica para retrasar el rechazo y tener más tiempo para formular la respuesta.
- Manifestar algún deseo: los participantes la usan para expresar su deseo y su buena voluntad de aceptar la petición o la oferta. Pero al mismo tiempo manifiestan su incapacidad de cumplirlo. A través del uso de esta técnica los hablantes intentan suavizar el efecto del rechazo y proteger tanto su imagen positiva como la de su interlocutor.
- Prometer alguna compensación en el futuro: los participantes aplican esta estrategia para mitigar el daño que haya podido ocasionar al oyente por medio de su rechazo. De este modo protegen la imagen positiva de ambos interlocutores.

- Repetir una parte de la oferta/petición: es otra técnica de evasión para retrasar el rechazo.

En la siguiente figura, presentamos los valores relacionados con la frecuencia de uso de las distintas estrategias indirectas empleadas en las dos muestras.

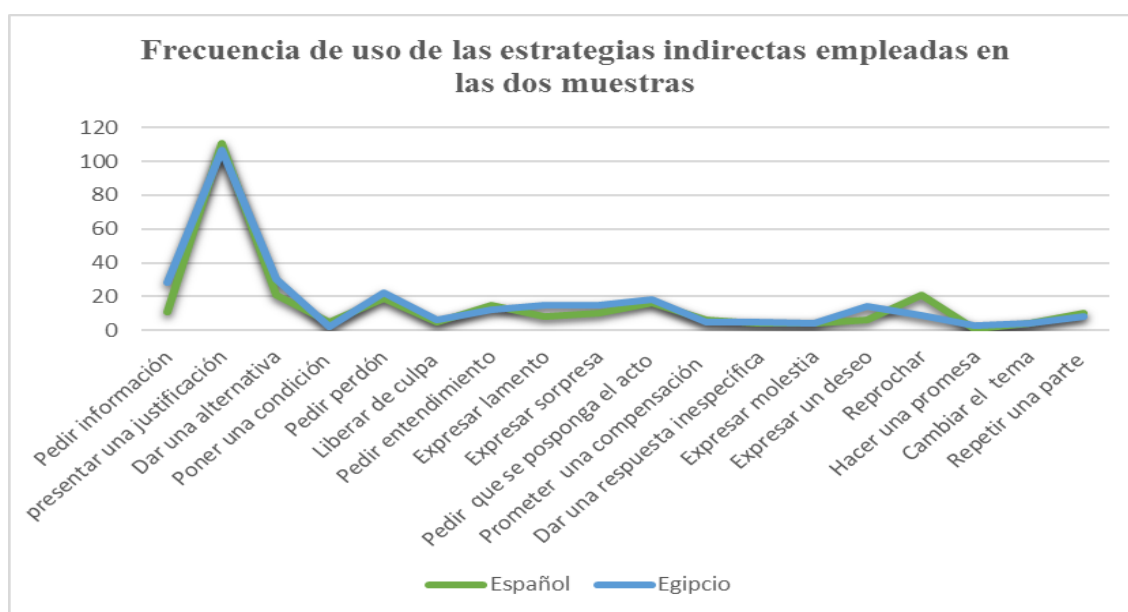


Figura 48. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en las dos muestras

Cabe mencionar que las dos comunidades de habla que aquí nos interesan, esto es, la española y la egipcia, emplean todas las estrategias indirectas encontradas.

Respecto a las estrategias de adjunto, notamos que los informantes españoles han intentado salvar la imagen positiva de su interlocutor a través de aplicar, en primer lugar, la técnica de expresar gratitud ( 35 registros españoles). A su vez, los egipcios han recurrido a la técnica de invocar el nombre de Dios (29 veces). Esta técnica ha sido encontrada en el corpus egipcio únicamente. Como hemos indicado anteriormente, es una técnica que es usada por los sujetos para afirmar su buena intención a la vez de proteger la imagen positiva de ambos interlocutores. A continuación, presentamos el orden de frecuencia de uso de las estrategias de adjunto más empleadas por cada grupo:

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Expresar gratitud	Invocar el nombre de Dios
2	Expresar gusto o positividad	Expresar gratitud
3	Hacer una broma	Hacer un cumplido
4	Hacer un cumplido	Expresar gusto o positividad
5	_____	Hacer una broma

Tabla 33. Las estrategias de adjunto utilizadas en las dos muestras de rechazo, ordenadas según su frecuencia de uso

Fijándonos en la tabla 33, encontramos que la segunda estrategia de adjunto más usada por nuestros sujetos españoles es la de expresar gusto o positividad (con 12 registros); a su vez, los egipcios utilizan en segundo lugar la técnica de expresar gratitud (23 enunciados). En tercera posición, los informantes españoles emplean la técnica de hacer alguna broma (7 casos). En cambio los egipcios aplican la de hacer algún cumplido (18 registros). En cuarto lugar, nuestros informantes españoles emplean la estrategia de hacer algún cumplido (5 veces); a su vez, los egipcios utilizan la técnica de expresar gusto o positividad (14 veces). En quinta posición, los egipcios usan la técnica de hacer alguna broma (4 registros). A continuación, presentamos la figura que representa la distribución del uso total de las estrategias de adjunto en nuestro corpus de rechazo

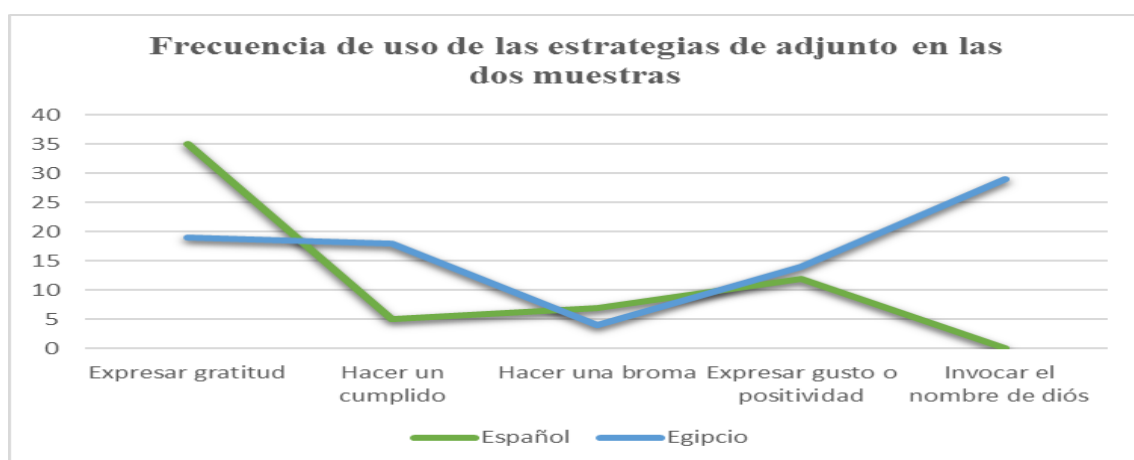


Figura 49. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en las dos muestras

#### 4.2.3.2 Fórmulas directas, indirectas y de adjunto aplicadas en cada juego de rol

En esta sección vamos a hacer una descripción de las estrategias de rechazo empleadas por los dos grupos en cada juego de rol. En cada situación vamos a exponer el uso general de las fórmulas semánticas directas, indirectas y de adjunto. Luego expondremos el rango de las estrategias más usadas en cada fórmula semántica.

##### *Juego de rol número 1*

En esta situación nuestros informantes tienen que rechazar una petición de su jefe, que consiste en trabajar el fin de semana. Es decir, en este juego de rol el participante tiene menor poder social que su interlocutor y hay distancia entre los dos. En la figura siguiente podemos ver la frecuencia de uso de las estrategias directas, indirectas y de adjunto que corresponde a esta situación.

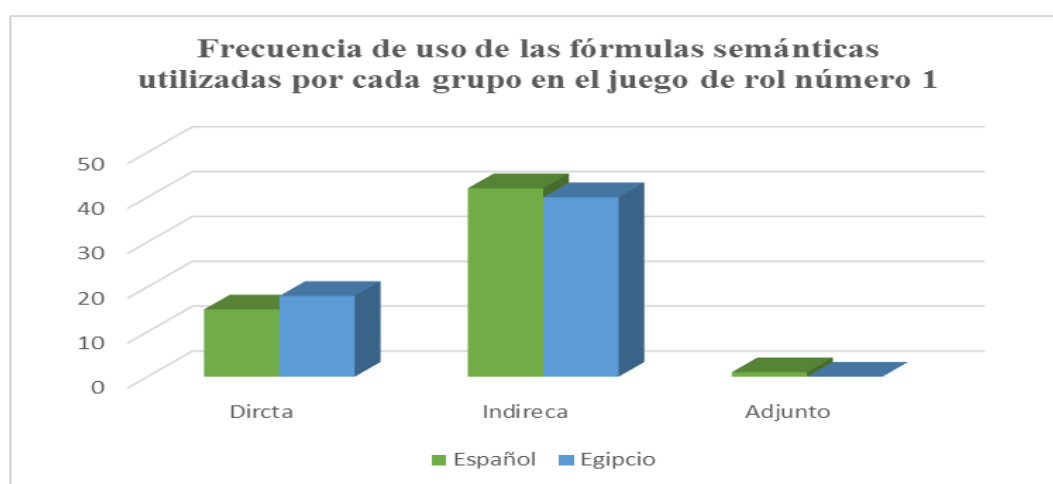


Figura 50. Frecuencia de uso de las fórmulas semánticas utilizadas por cada grupo en el juego de rol número 1

Como queda reflejado en la figura anterior, nuestros dos grupos, el español y el egipcio, aplican las estrategias indirectas con mayor frecuencia (42 registros españoles y 40 egipcios) que las directas (15 enunciados españoles y 18 egipcios).

Respecto a las estrategias directas, notamos que los informantes de Egipto emplean esta fórmula semántica con mayor intensidad que los españoles. Por otro lado, vemos que ambos grupos aplican con mayor frecuencia la estrategia de negar la realización del acto que



la del uso de un no plano, ya que la aplicación de esta primera estrategia por parte del grupo español es del 66.7% y por parte del grupo egipcio es del 61.1%. A continuación, ofrecemos la figura que representa el uso de las estrategias directas en el juego de rol número 1.

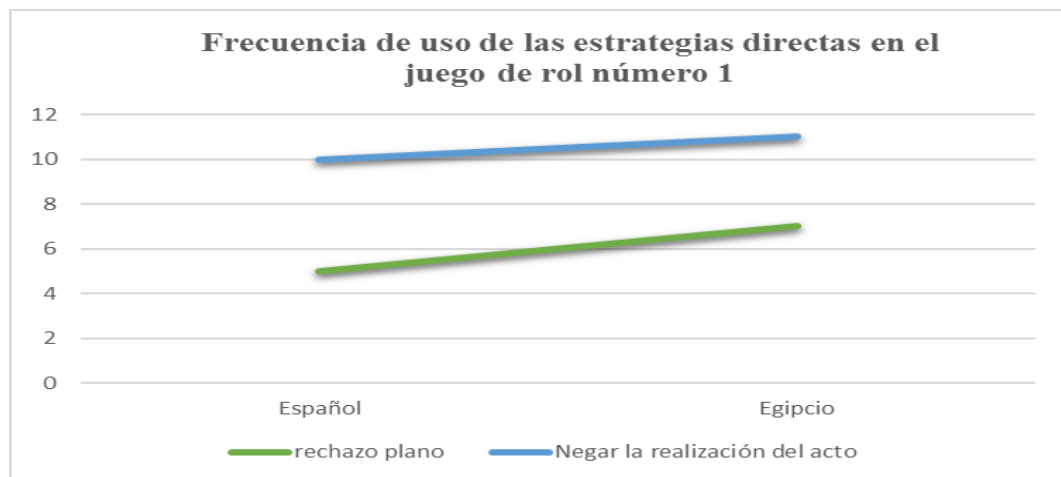


Figura 51. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 1

En lo referente a las estrategias indirectas, detectamos que los informantes de España aplican estas técnicas más que los de Egipto. Por otra parte, vemos que ambos grupos coinciden en el uso de la estrategia indirecta más frecuente, que es la de dar alguna justificación, ya que dicha estrategia representa el 40.5% del uso total de esta categoría de técnicas empleadas por el grupo español y el 57.5% de las técnicas utilizadas por los egipcios. De igual manera, los dos grupos concuerdan en el uso de la segunda técnica más frecuente, que es la de dar alguna alternativa. El porcentaje de utilización de esta categoría es del 16.7% en hablantes españoles y el 12.5% en los egipcios. En la siguiente tabla presentamos el orden de las primeras 5 técnicas indirectas más utilizadas en esta situación por ambos grupos:

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Dar alguna justificación	Dar alguna justificación
2	Dar una alternativa	Dar una alternativa

<b>3</b>	Pedir perdón - poner una condición para aceptar	Pedir perdón
<b>4</b>	Pedir información - expresar lamento – reprochar - repetir una parte de la petición	Pedir información - expresar lamento - repetir una parte de la petición - expresar deseo - hacer una respuesta inespecífica
<b>5</b>	Dar una respuesta inespecífica - cambiar de tema- pedir que se posponga el acto - pedir entendimiento	Poner una condición para aceptar

Tabla 34. Las estrategias indirectas más empleadas por ambos grupos en el juego de rol número 1, ordenadas según su frecuencia de uso

Como podemos observar, aunque se cambia el orden de las estrategias en el cuadro, los dos grupos emplean casi las mismas estrategias de uso mayoritario. Sólo podríamos exceptuar aquí las técnicas de pedir entendimiento, reprochar y cambiar de tema, que se usan con cierta frecuencia únicamente en la muestra analizada del grupo español. A su vez, la estrategia de expresar un deseo solo aparece en la muestra del grupo egipcio. Este análisis revela que ambos grupos son conscientes de que su interlocutor tiene más poder, por lo cual intentan reducir al máximo el impacto que puede tener el rechazo formulado. De esta forma, usan la técnica de presentar alguna justificación, a través de la cual el hablante reconoce que su rechazo puede perjudicar al oyente, pero al mismo tiempo ofrece algunas razones que pueden explicar esta conducta, intentado mitigar así el posible daño producido. Igualmente, emplean los mecanismos de dar alguna alternativa o pedir que se posponga el acto, para mitigar el daño producido. Por otro lado, encontramos que los informantes también aplican las estrategias de pedir información, dar una respuesta inespecífica, cambiar de tema o repetir una parte de la petición, para ser más corteses y no denegar la petición de forma directa. De igual manera emplean las estrategias de pedir perdón, pedir entendimiento, manifestar un deseo o expresar lamento, para mejorar el impacto del acto realizado y proteger la imagen positiva de ambos interlocutores. Sin embargo, los participantes también tienden a proteger su propio espacio e independencia, por lo cual aplican la técnica de poner alguna condición

para aceptar. Cabe mencionar en este sentido que algunos sujetos del grupo español han tenido una actitud muy defensiva a través del uso de la estrategia de reprochar. Este mecanismo pone en gran peligro la imagen positiva del interlocutor. Podemos afirmar en este sentido que es una diferencia fundamental entre las dos culturas, ya que, en la cultura egipcia, en cualquier circunstancia parecida a esta situación, no se podría reprochar al jefe, ya que esto se consideraría como una actitud descortés e inaceptable. En la próxima figura presentamos la frecuencia de uso de todas las estrategias indirectas empleadas en esta situación.

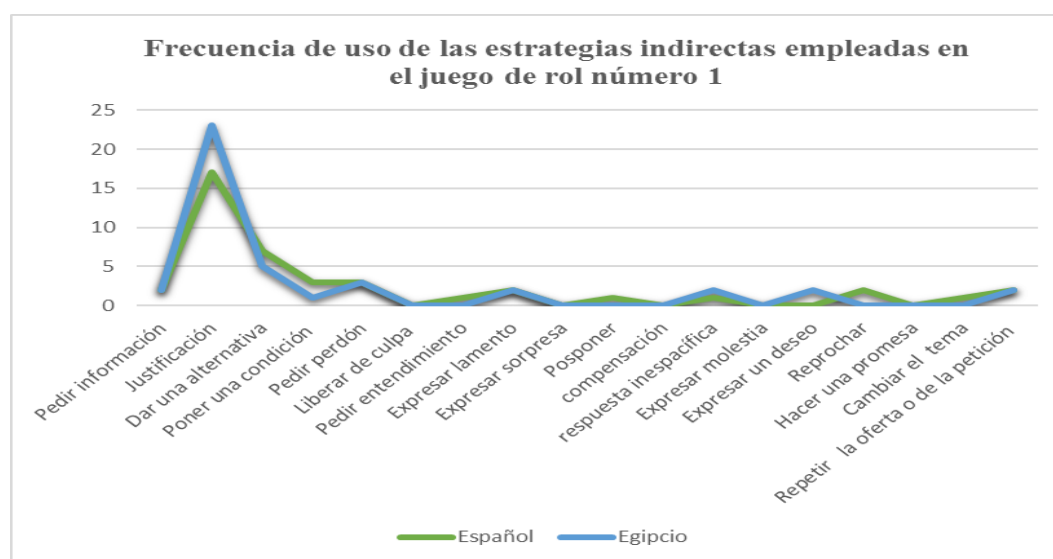


Figura 52. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 1

Respecto al uso de las estrategias de adjunto, notamos que los sujetos de Egipto emplean las estrategias pertenecientes a esta categoría con mayor intensidad que los españoles (4 registros egipcios, frente a uno español). Esta aplicación se manifiesta únicamente a través del uso de la técnica de expresar gratitud. En la siguiente figura reflejamos la frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 1.

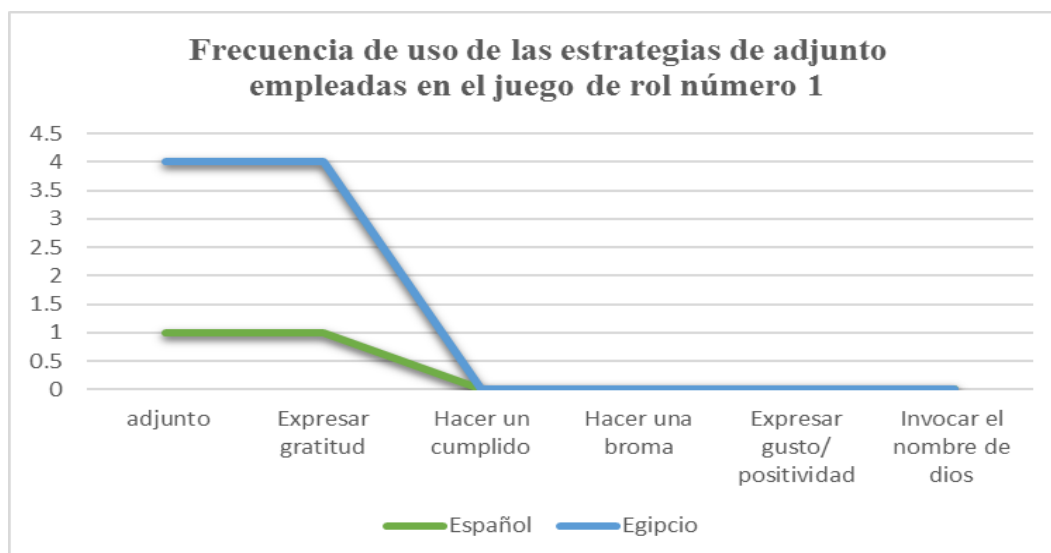


Figura 53. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 1

### *Juego de rol número 3*

Este juego de rol representa a un empleado que rechaza el ofrecimiento de su jefe para llevarle a casa en coche. En esta situación los sujetos tienen menos poder que su oyente y hay distancia entre los dos.

Estudiando la respuesta de los informantes, vemos que ambos grupos manifiestan tener preferencia por la aplicación de las fórmulas indirectas (28 enunciados españoles y 40 egipcios) más que por el uso de las fórmulas directas (10 registros españoles y 18 registros egipcios). Además, notamos que, en general, los informantes egipcios emplean más técnicas directas, indirectas y de adjunto que los españoles. En la siguiente figura, reflejamos los valores relacionados con el uso de las distintas fórmulas en las dos muestras analizadas.

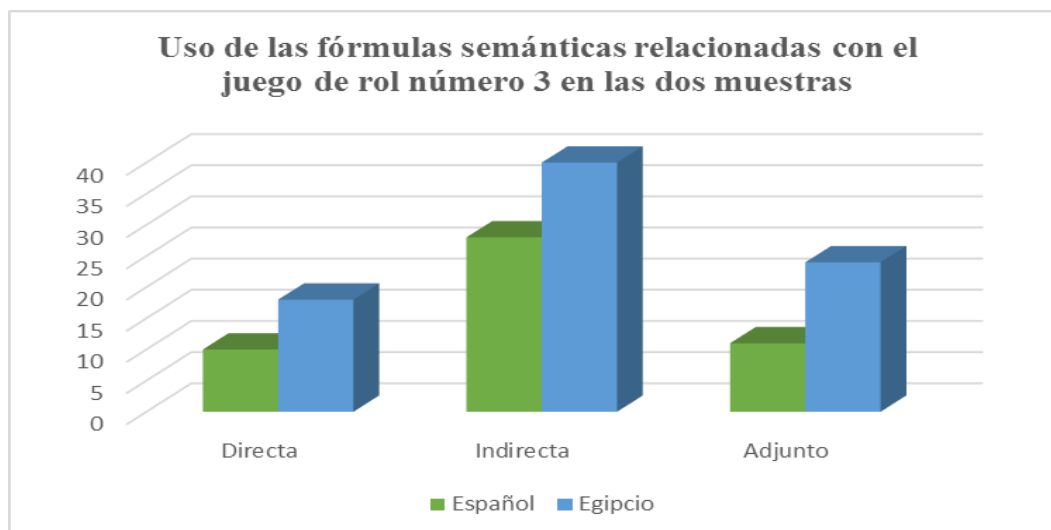


Figura 54. Uso de las fórmulas semánticas relacionadas con el juego de rol número 3 en las dos muestras

En cuanto a las fórmulas directas en la escena 3, notamos que tanto los informantes españoles como los egipcios usan, con cierta intensidad, la técnica del no plano, cuyo empleo asciende en nuestra muestra al 80% y al 88.9% en los dos grupos, respectivamente. En la siguiente figura presentamos esta distribución.

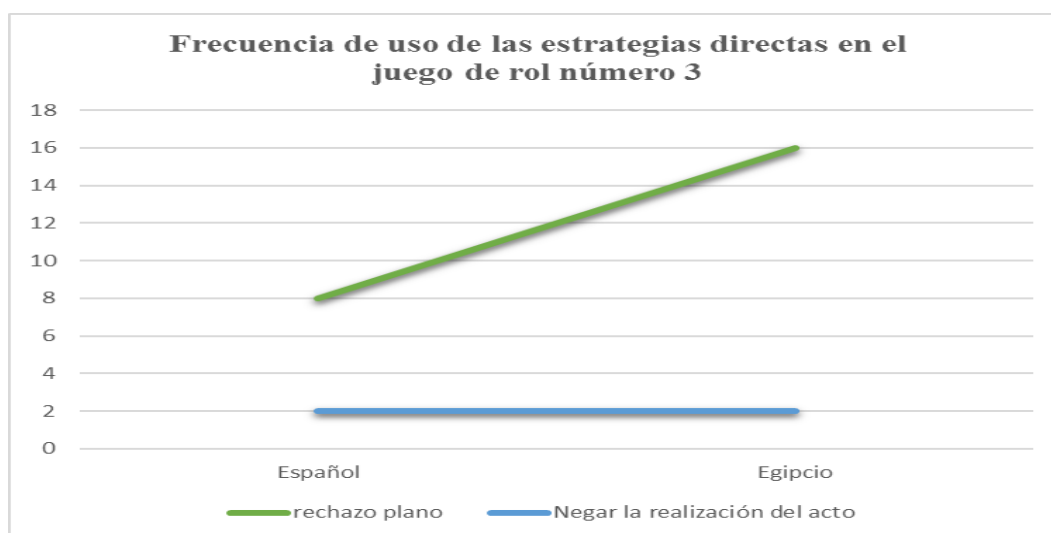


Figura 55. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 3

En relación con las técnicas indirectas en el juego de rol número 3, vemos que los egipcios tienen mayor tendencia a emplearlas que los españoles. También notamos que

ambas comunidades de habla recurren a la estrategia de dar alguna justificación con mayor frecuencia que las otras estrategias indirectas (75% en el caso de los españoles y 57.5% en el caso de los egipcios). En cuanto al siguiente mecanismo más usado, notamos que ambos grupos coinciden de nuevo, al aplicar la técnica de liberar de culpa al interlocutor, con una frecuencia que asciende al 17.9% en el caso de los españoles y al 15% en el caso de los egipcios. A continuación, ofrecemos el orden de las cinco primeras estrategias indirectas más aplicadas en la situación número 3.

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Dar alguna justificación	Dar alguna justificación
2	Liberar de culpa al interlocutor	Liberar de culpa al interlocutor
3	Pedir perdón	Pedir perdón - pedir que se posponga el acto
4		Dar alguna alternativa
5		Expresar un deseo - cambiar de tema

Tabla 35. Las cinco estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 3

Como queda reflejado en la tabla 35, los informantes de Egipto coinciden con los españoles en todas las estrategias usadas. Asimismo, emplean más técnicas que en las demás situaciones, tales como cambiar de tema, dar alguna alternativa, expresar un deseo o pedir que se posponga el acto. La figura 56 ofrece los datos relacionados con la distribución total de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 3. Ante la oferta del jefe, los informantes de ambas culturas intentan formular su rechazo de una manera muy cortés y educada, explicando en primer lugar las causas de dicho rechazo. Después intentan salvar la imagen positiva de ambos interlocutores, liberando de culpa al oyente y pediéndole perdón. Por otra parte, encontramos que los sujetos egipcios aplican más técnicas para aliviar el impacto del rechazo, tales como dar alguna alternativa, pedir que se posponga el acto o

manifestar un deseo. A nuestro juicio, ambos grupos han tenido la misma actitud en esta escena, ya que los participantes de las dos sociedades han dado más importancia a los valores de la cortesía positiva.

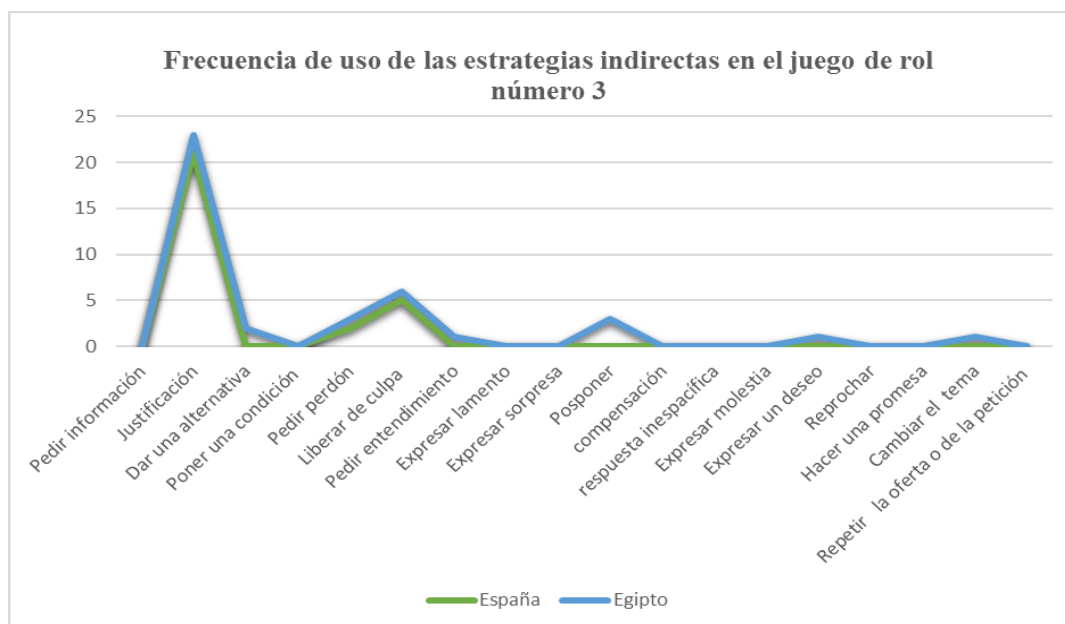


Figura 56. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas en el juego de rol número 3

En lo referente a las estrategias de adjunto, vemos que el grupo egipcio usa más estrategias de adjunto que el español (24 registros egipcios, frente a 11 españoles). Por otra parte, en las dos muestras se emplea en primer lugar la técnica de expresar gratitud. Es la única estrategia utilizada por los españoles, mientras que los participantes de Egipto la emplean con una frecuencia que apenas llega al 50%. Junto a este mecanismo, nuestros sujetos egipcios aplican otras estrategias, tales como la técnica de invocar el nombre de Dios (con una frecuencia del 37.5%), expresar gusto o positividad (con un 8.3% de los casos) o hacer un cumplido (con una frecuencia del 4.2%). La siguiente figura refleja la frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas por los dos grupos en el juego de rol número 3.

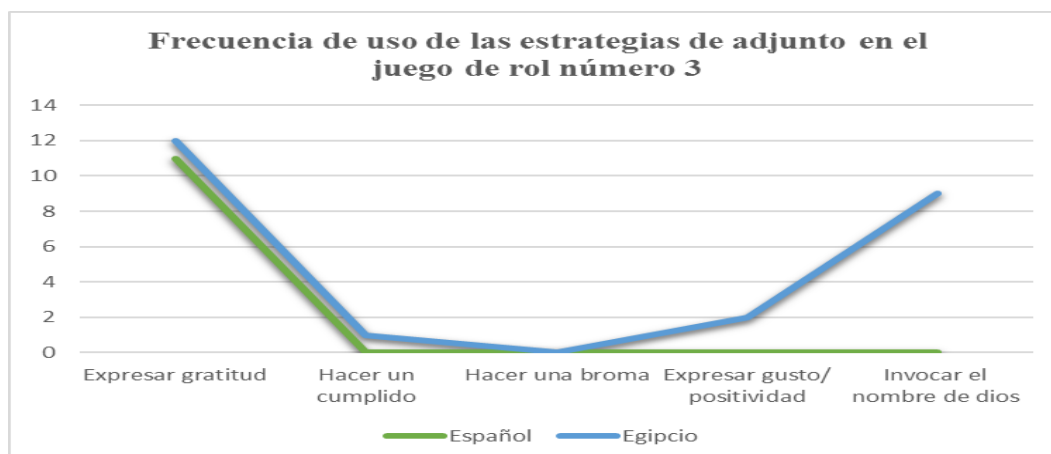


Figura 57. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 3

### *Juego de rol número 5*

Esta escena representa a una persona con cierto poder social, el director de un hotel, que rechaza la petición de una de las amas de llaves, la cual consiste en asistir a la boda de su hija. Hay distancia entre los dos interlocutores.

Analizando esta situación, encontramos que los dos grupos muestran una tendencia mayor a aplicar las fórmulas indirectas (50 enunciados en el caso de los españoles y 64 en el de los egipcios) que a las directas (13 registros para los primeros y 8 para los segundos). Asimismo, encontramos que al grupo egipcio le cuesta más rechazar este tipo de peticiones, por lo que emplea más fórmulas directas, indirectas y de adjunto.

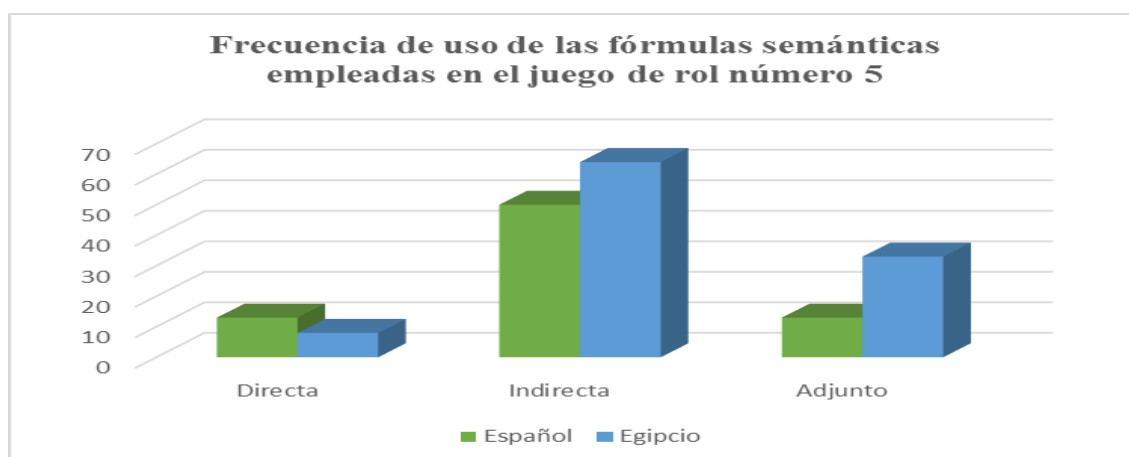


Figura 58. Frecuencia de uso de las fórmulas semánticas empleadas en el juego de rol número 5



En lo referente a las estrategias directas en el juego de rol número 5, el análisis revela que los españoles aplican más técnicas directas que los egipcios (13 registros españoles frente a 8 egipcios). Por otra parte, notamos que ambos grupos tienden a utilizar la técnica de negar la realización del acto con mayor frecuencia que el uso de un no plano, ya que la aplicación de esta primera técnica es del 84.6% en el caso de los españoles y del 75% en el de los egipcios. En la figura 59 se recogen estos valores.

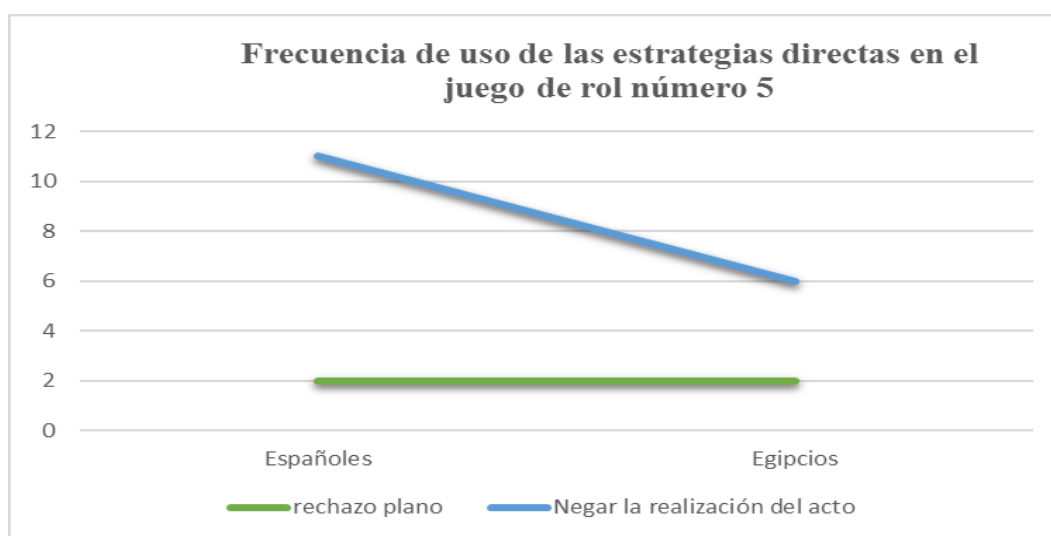


Figura 59. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 5

Respecto a las estrategias indirectas, observamos que los informantes egipcios aplican más este mecanismo que los españoles (64 enunciados egipcios, frente a 50 casos españoles). Asimismo, detectamos que la técnica de dar alguna justificación se usa en primer lugar por ambos grupos y tiene una frecuencia del 30% en el corpus español y del 26.6% en el corpus egipcio. A su vez, el grupo de España recurre, en segundo lugar, a las técnicas de prometer una compensación en el futuro o pedir perdón (con una frecuencia del 12% en cada caso). En cambio, el grupo de Egipto utiliza la estrategia de expresar lamento (con una frecuencia del 12.5%). A continuación, presentamos un cuadro con las cinco primeras técnicas más empleadas en el juego de rol número 5.

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
-------	------------------	------------------

<b>1</b>	Dar alguna justificación	Dar alguna justificación
<b>2</b>	Pedir perdón - prometer una compensación en el futuro	Expresar lamento
<b>3</b>	Pedir entendimiento	Expresar un deseo
<b>4</b>	Expresar deseo	Pedir entendimiento
<b>5</b>	Expresar lamento	Pedir perdón - prometer alguna compensación en el futuro

Tabla 36. Las estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 5

Fijándonos en el cuadro anterior, vemos que ambas comunidades de habla utilizan las mismas técnicas indirectas más frecuentes para expresar el rechazo en la situación 5. Como podemos ver, los sujetos de ambos grupos tienden a utilizar ciertas técnicas para proteger la imagen positiva de su interlocutor. A continuación, ofrecemos la figura que refleja el uso de todas las estrategias indirectas en dicho juego de rol.

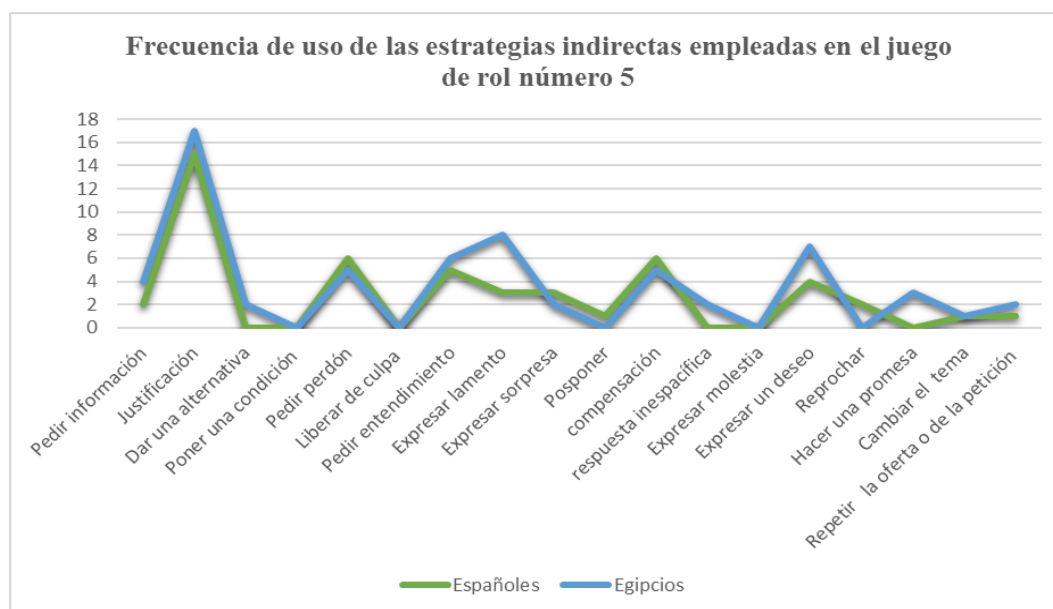


Figura 60. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 5

Acerca de las estrategias de adjunto, vemos que los sujetos de Egipto aplican más estrategias de adjunto que los de España (33 registros egipcios, frente a 13 casos españoles). El grupo de Egipto emplea la técnica de hacer un cumplido en primer lugar (con una frecuencia del 48.5%) y en segundo lugar usa la estrategia de invocar el nombre de Dios (con una frecuencia del 30.3%), seguida por la de expresar gratitud (con una frecuencia del 12.1%). Por último, utiliza la estrategia de expresar gusto o positividad (con una frecuencia del 9.1%). A su vez, el grupo español emplea en primer lugar la técnica de expresar gratitud (con una frecuencia del 46.1%), seguida por la de hacer un cumplido (con una frecuencia del 38.4%). Por último, usa las técnicas de hacer una broma y expresar gusto o positividad (con una frecuencia del 7.9% en cada caso).

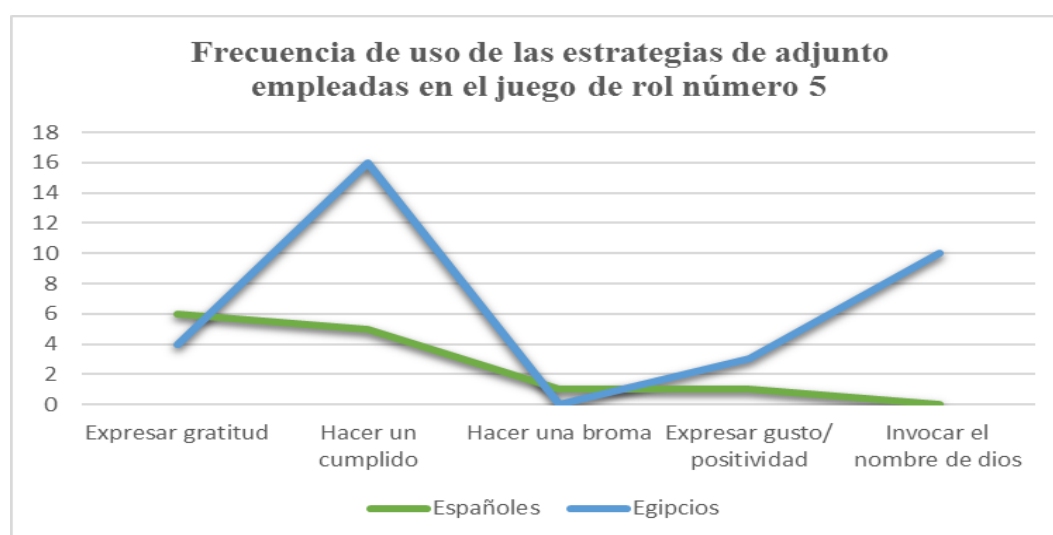


Figura 61. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 5

### ***Juego de rol número 7***

Esta escena representa a una persona con mayor poder social, el director de una empresa, que rechaza una oferta de una persona de menor poder social, esto es, un empleado suyo. Hay distancia entre los dos interlocutores.

Al analizar este juego de rol, encontramos que las dos comunidades prefieren el uso de las fórmulas indirectas (51 enunciados españoles y 65 casos egipcios) frente a las directas (15 registros españoles y 26 técnicas egipcias).

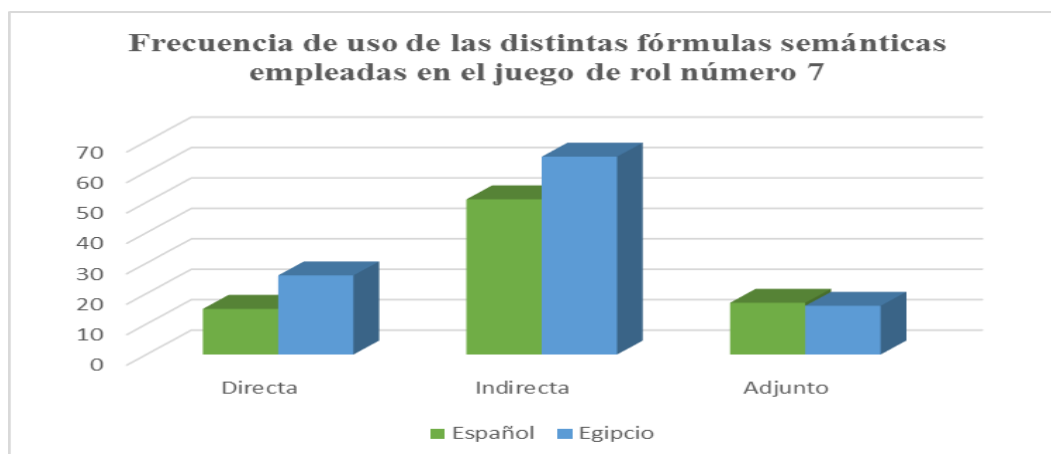


Figura 62. Frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas empleadas en el juego de rol número 7

En cuanto a las estrategias directas utilizadas en la situación número 7, observamos que el grupo egipcio emplea este tipo de técnicas más que el grupo español. Por otra parte, la estrategia de negar la realización del acto se utiliza con cierta frecuencia tanto por los hablantes egipcios (84%) como por los hablantes españoles (53.3%). En la figura siguiente, recogemos todos estos datos.

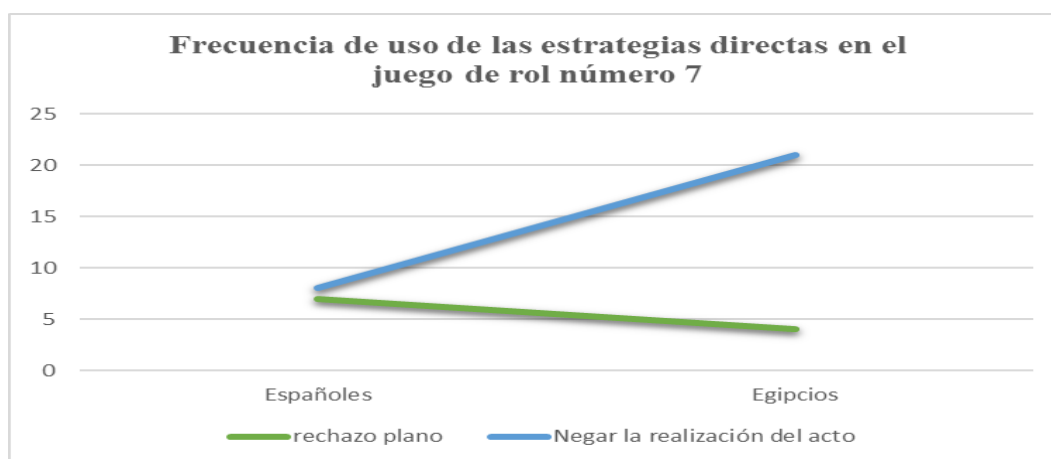


Figura 63. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 7

Acerca de las estrategias indirectas, e igual que en el caso de las situaciones anteriormente analizadas, podemos afirmar aquí que la técnica de dar alguna justificación es la más aplicada por ambos grupos (con un porcentaje del 39.2% por parte de los informantes

españoles y del 26.2% por parte de los sujetos egipcios). En segundo lugar, el grupo español utiliza las tres estrategias de pedir perdón, pedir entendimiento y repetir una parte de la oferta (con una frecuencia del 9.8% en cada caso). A su vez, la segunda técnica más empleada por los egipcios es la de pedir información (con un porcentaje del 23.1%). A continuación, ofrecemos un cuadro en el que recogemos las 5 estrategias indirectas más empleadas por nuestros informantes.

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Dar alguna justificación	Dar alguna justificación
2	Pedir perdón - Pedir entendimiento - Repetir una parte de la oferta	Pedir información
3	Pedir información	Expresar sorpresa
4	Pedir que se posponga el acto	Manifestar un deseo - expresar lamento - pedir que se posponga el acto
5	Expresar lamento - dar una respuesta inespecífica- manifestar un deseo	Repetir una parte de la oferta

Tabla 37. Las estrategias indirectas más usadas en el juego de rol número 7

Como podemos observar en el cuadro anterior, los dos grupos coinciden en el uso de las técnicas más frecuentes. Sin embargo, hay algunas diferencias perceptibles entre los dos grupos en cuanto a la intensidad del uso de dichas técnicas, como, por ejemplo, en el caso de la estrategia de dar una respuesta inespecífica, que los españoles tienden a utilizar con más frecuencia que los egipcios. Por otro lado, el mecanismo de expresar un deseo ha sido detectado solamente en el corpus egipcio. En la situación número 7, tanto los sujetos españoles como los egipcios aplican varias estrategias de escape, como, por ejemplo, pedir información, expresar sorpresa, pedir que se posponga el acto, repetir una parte de la oferta o dar una respuesta inespecífica. Por otra parte, emplean otras técnicas para reducir el impacto ilocutivo que pudiera tener el rechazo en el oyente, como dar alguna justificación, expresar

lamento, manifestar un deseo o pedir entendimiento. Así pues, podemos observar que los informantes intentan salvar la imagen positiva de su interlocutor, pero sin dejar de proteger su propia imagen, tanto la positiva como la negativa. En la siguiente figura presentamos la frecuencia de uso de todas las estrategias indirectas empleadas en esta situación.

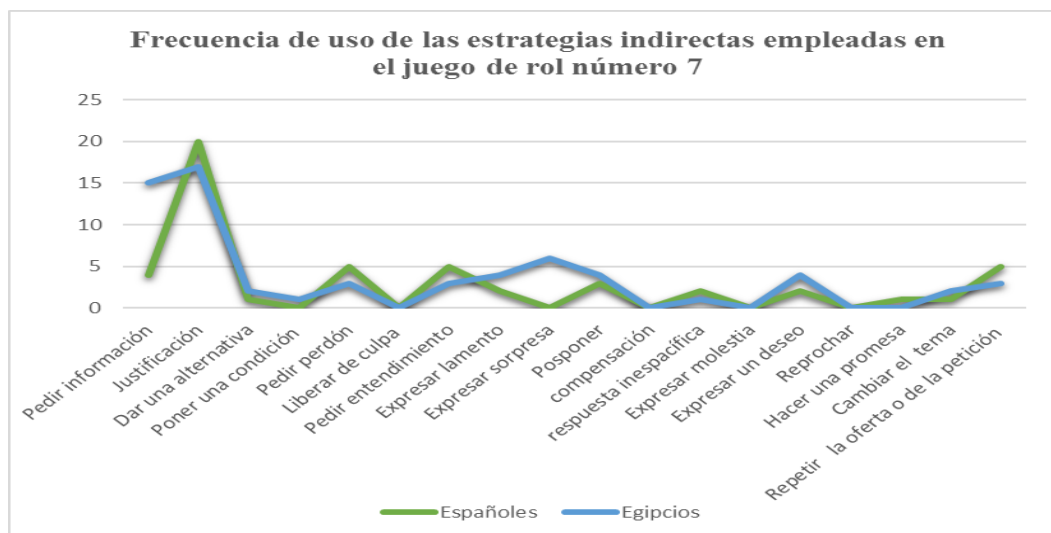


Figura 64. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 7

Respecto a las estrategias de adjunto utilizadas en el juego de rol número 7, los hablantes españoles usan las técnicas de adjunto más que los egipcios (17 registros españoles, frente a 16 casos egipcios). El grupo de España usa la técnica de expresar gratitud, en primer lugar (con una frecuencia del 58.8%), seguida por el mecanismo de expresar gusto o positividad (con una frecuencia del 41.2% de los casos). Por su parte, el grupo de Egipto utiliza en primer lugar la estrategia de invocar el nombre de Dios (con una frecuencia del 37.5%), seguida por la de expresar gusto o positividad (con una frecuencia del 31.3%). En tercer lugar, emplea la estrategia de hacer una broma (con una frecuencia del 18.8%). Por último, aplica la técnica de expresar gratitud (con una frecuencia del 12.5%).

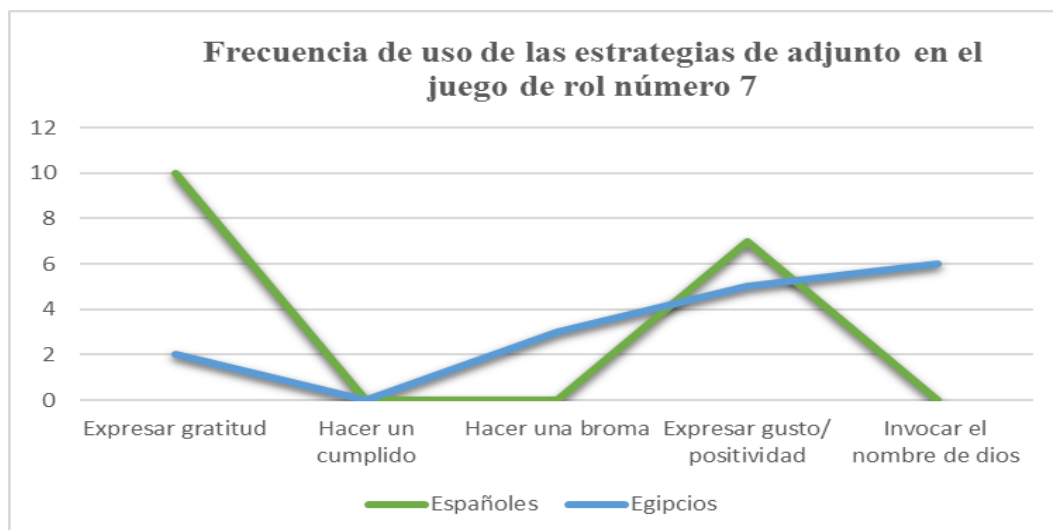


Figura 65. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 7

### ***Juego de rol número 9***

El juego de rol número 9 representa a una persona que rechaza la invitación de un amigo. Los dos interlocutores tienen el mismo poder social y su relación es cercana.

En esta situación los informantes de ambos grupos aplican las fórmulas indirectas (53 casos españoles y 47 registros egipcios) con mayor intensidad que las directas (19 técnicas españolas, frente a 20 casos egipcios).

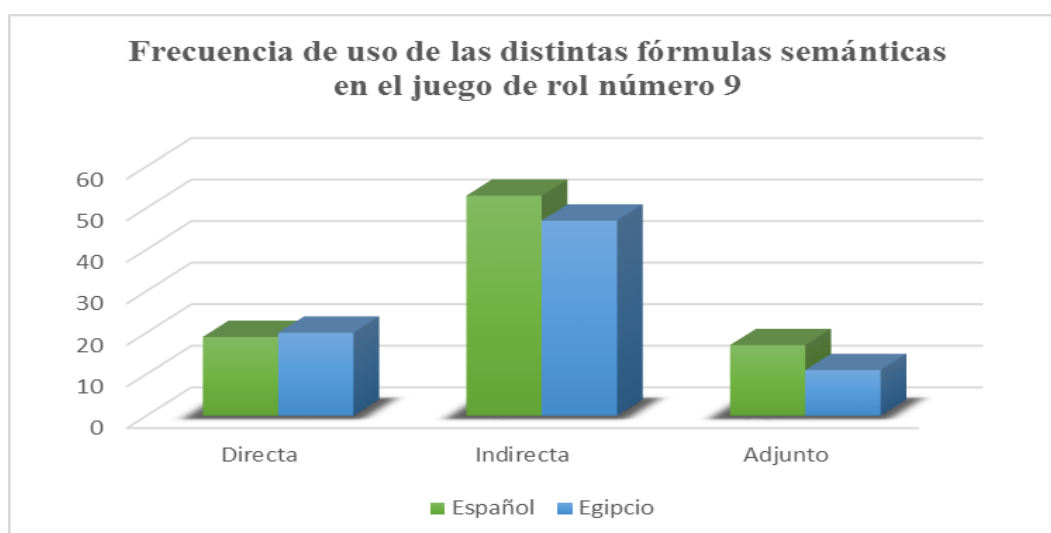


Figura 66. Frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas en el juego de rol número 9

Acerca de las estrategias directas en el juego de rol número 9, podemos afirmar que los egipcios emplean más técnicas directas que los españoles. Por otra parte, detectamos que las dos comunidades lingüísticas que aquí nos interesan, esto es la española y la egipcia, emplean, con cierta frecuencia, el mecanismo de negar la realización del acto (con una frecuencia del 57.9% en el caso de los españoles y del 80% en el de los egipcios).

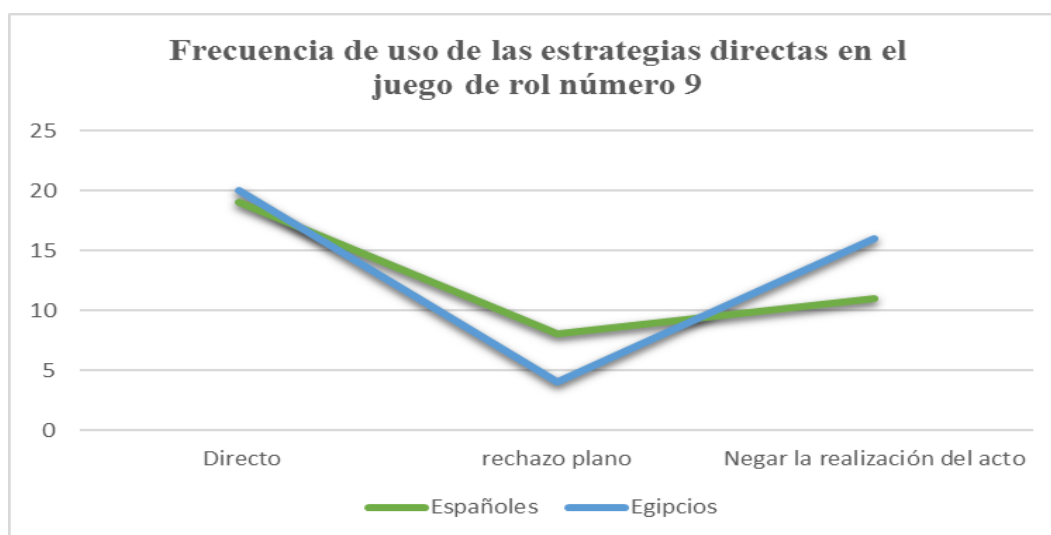


Figura 67. Frecuencia de uso de las estrategias directas en el juego de rol número 9

Respecto a las estrategias indirectas, detectamos que los españoles usan más estrategias indirectas que los egipcios. Por otra parte, los dos grupos, el español y el egipcio, emplean la técnica de dar alguna justificación de forma mayoritaria (con una frecuencia del 32.1% y el 25.5%, respectivamente). De igual manera, ambos grupos coinciden en la segunda técnica con mayor frecuencia de uso, a saber, la estrategia de pedir que se posponga el acto (con una frecuencia del 18.9% en la muestra de los españoles y el 21.3% en la de los egipcios). A continuación, presentamos una tabla que presenta el orden de las estrategias indirectas más utilizadas por nuestros informantes.

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Dar alguna justificación	Dar alguna justificación
2	Pedir que se posponga el	Pedir que se posponga el acto



	acto	
<b>3</b>	Expresar sorpresa	Expresar sorpresa - dar alguna alternativa
<b>4</b>	Dar alguna alternativa	Pedir información
<b>5</b>	Pedir entendimiento	Repetir una parte de la oferta

Tabla 38. Las estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 9

Como está reflejado en el cuadro anterior, aunque se cambia el orden de las técnicas en la tabla, tanto los españoles como los egipcios tienden a emplear las mismas estrategias más frecuentes. Sin embargo, hay algunas diferencias perceptibles entre las dos muestras, como, por ejemplo, el caso del empleo de la estrategia de pedir entendimiento, que se encuentra también en el corpus egipcio, pero con una frecuencia menor que las técnicas que figuran en la tabla. De igual modo, la técnica de repetir una parte de la oferta se encuentra también en el corpus español, pero con menos frecuencia que las mencionadas en el cuadro. En nuestra opinión tanto los informantes españoles como los egipcios intentan salvar su propia imagen negativa a través de la aplicación de las estrategias de pedir que se posponga el acto o dar alguna alternativa. Estas técnicas ayudan a proteger la imagen positiva del oyente, manifestando que el interlocutor podría aceptar su oferta en el futuro o dando otras opciones. Por otra parte, los sujetos utilizan otras estrategias para proteger la imagen positiva de ambos interlocutores, tales como pedir entendimiento o dar alguna justificación. Por último, usan los mecanismos de pedir información, repetir una parte de la oferta o expresar sorpresa, para tener tiempo para pensar en su respuesta y para no causar, por otra parte, ningún impacto negativo en el oyente con un rechazo directo. En la siguiente figura presentamos la frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 9.

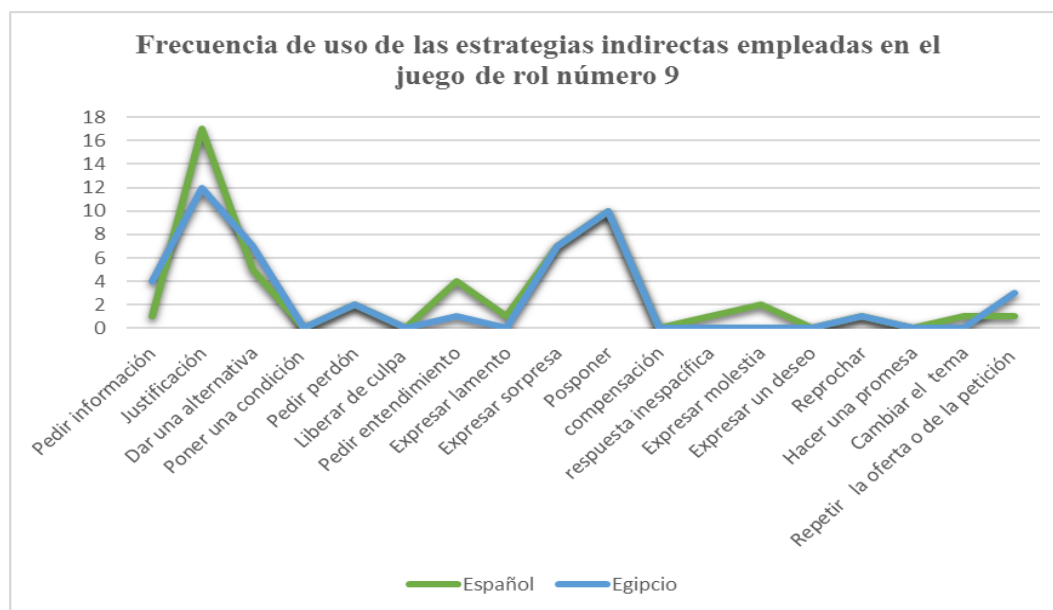


Figura 68. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 9

En lo referente a las estrategias de adjunto, el estudio revela que los españoles emplean estas técnicas con mayor intensidad que los egipcios (17 enunciados españoles, frente a 11 egipcios). Por otra parte, observamos que los informantes de España utilizan en primer lugar la técnica de expresar gratitud (con una frecuencia del 41%), seguida por la de hacer una broma (con una frecuencia del 35.2%) y finalmente por la estrategia de expresar gusto o positividad (con una frecuencia que asciende al 23.5%). Mientras tanto, el grupo egipcio emplea en primer lugar las estrategias de expresar gusto o positividad o invocar el nombre de Dios (con una frecuencia del 36.4% en cada caso). En segundo lugar, aplica las técnicas de expresar gratitud, hacer un cumplido o hacer una broma (con una frecuencia del 9% en el caso de cada una).

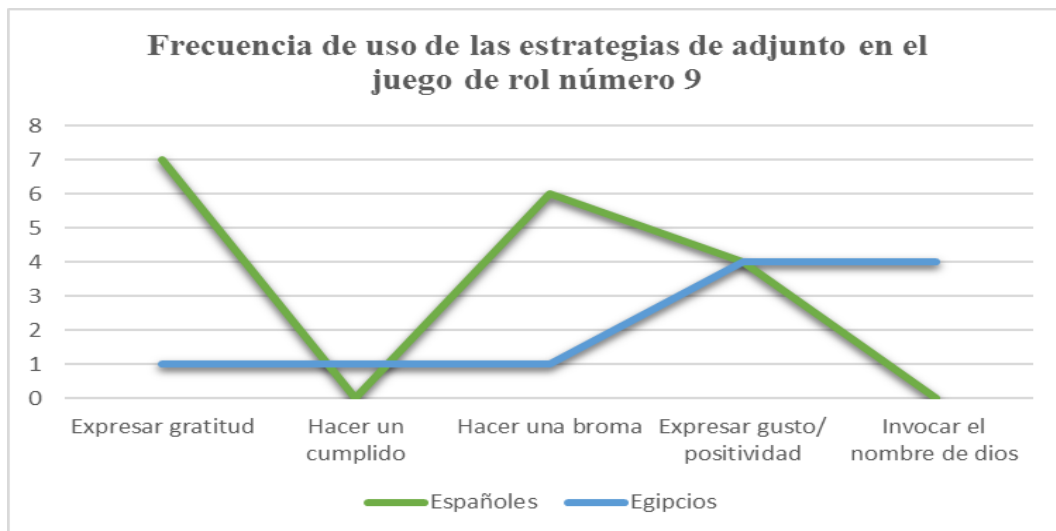


Figura 69. Frecuencia de uso de las estrategias de adjunto en el juego de rol número 9

### ***Juego de rol número 11***

La escena representa a una persona que rechaza la petición de su hermana. Los dos tienen el mismo poder social y no hay distancia entre ambos.

Estudiando este juego de rol, detectamos que nuestros dos grupos usan más estrategias indirectas (53 enunciados españoles y 51 egipcios) que directas (13 registros españoles y 17 egipcios). También notamos que ninguno de los informantes utiliza fórmulas de adjunto para el rechazo.

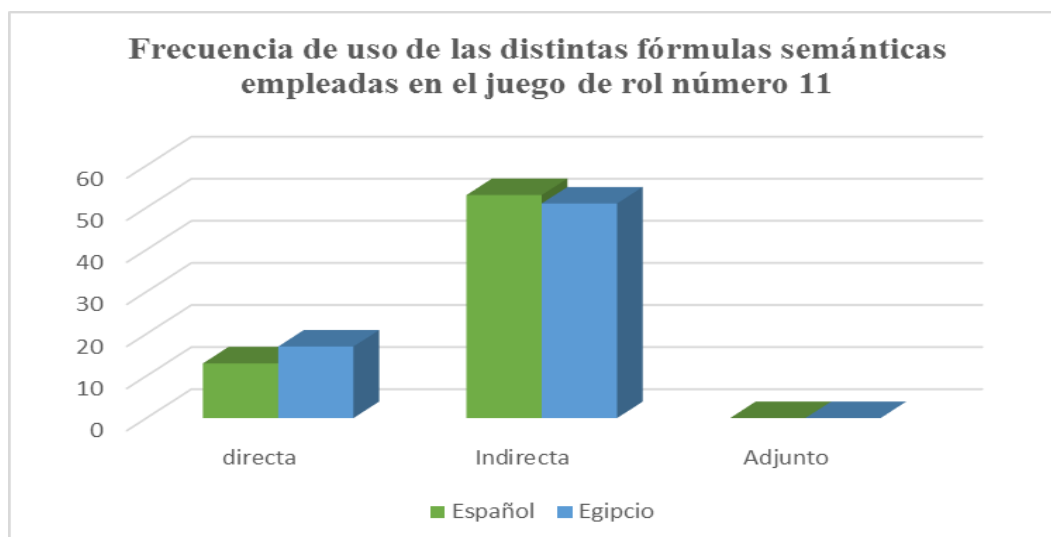


Figura 70. Frecuencia de uso de las distintas fórmulas semánticas empleadas en el juego de rol número 11

En cuanto a las fórmulas directas, el grupo de Egipto emplea más estrategias directas que el grupo español. Por otro lado, la estrategia que se utiliza con mayor frecuencia tanto por los hablantes españoles (53.8%) como por los hablantes egipcios (52.9.%) es la del no plano. La figura 71 refleja los datos obtenidos en este sentido.

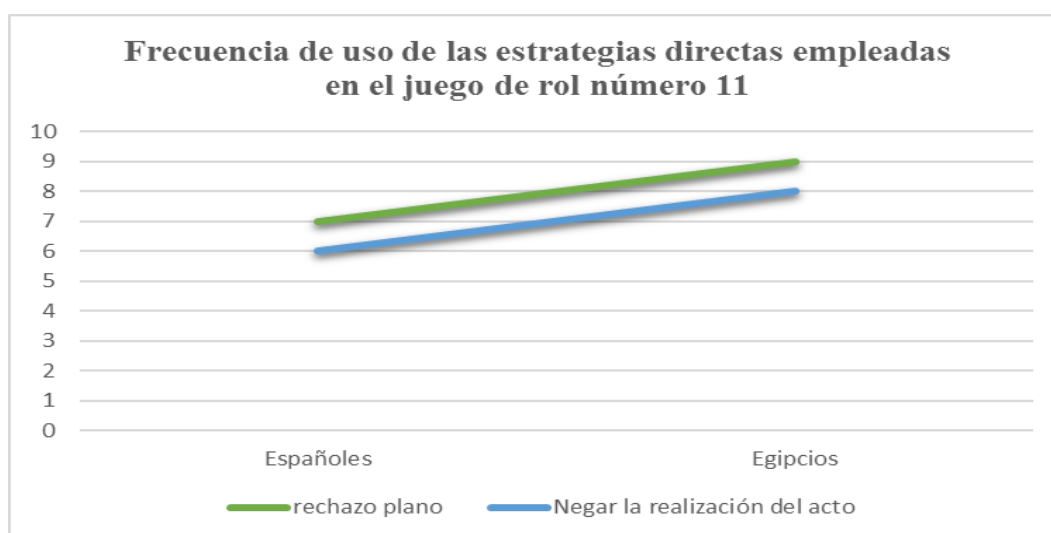


Figura 71. Frecuencia de uso de las estrategias directas empleadas en el juego de rol número 11

En lo referente a las estrategias indirectas, podemos afirmar que los informantes de España utilizan estas estrategias con mayor intensidad que los de Egipto. Igual que en todas

las situaciones anteriores, dar alguna justificación aparece como la técnica más utilizada en la muestra de los dos grupos de informantes (con una frecuencia del 39.6% en el caso del grupo español y del 31.4% en el egipcio). Por otra parte, el grupo de España recurre a la estrategia de reprochar en segundo lugar (con una frecuencia que asciende al 28.3%). A su vez, los sujetos de Egipto tienden a utilizar la técnica de dar alguna alternativa en segundo lugar (con una frecuencia del 23.5%). La siguiente tabla presenta las cinco estrategias indirectas más empleadas en el juego de rol número 11.

Orden	El grupo español	El grupo egipcio
1	Dar alguna justificación	Dar alguna justificación
2	Reprochar	Dar alguna alternativa
3	Dar alguna alternativa	Reprochar
4	Pedir información	Pedir perdón
5	Expresar molestia	Pedir información - Expresar molestia

Tabla 39. Las estrategias indirectas más usadas por cada grupo en el juego de rol número 11

Como podemos notar, los dos grupos recurren a las mismas estrategias indirectas, ya que casi concuerdan en todas las que aparecen en el cuadro. Sólo se exceptúa el caso de la técnica de pedir perdón, que el grupo de Egipto aplica con más frecuencia que el español; por esto aparece en la tabla. En esta situación los sujetos de ambas culturas tienen el mismo comportamiento, el cual consiste en expresar su molestia y malestar ante la petición del interlocutor. De ahí que veamos que los informantes utilizan las técnicas de expresar molestia o de reprochar para proteger su espacio y su independencia, es decir, para salvar su propia imagen negativa. Nosotros creemos que la relación cercana entre los interlocutores permite el uso de estos actos, que se considera que pueden dañar la imagen. Sin embargo, observamos que los hablantes emplean también otras técnicas para proteger la imagen positiva del interlocutor y suavizar así la situación. De entre estas técnicas cabe mencionar, por ejemplo, el uso de dar alguna alternativa, dar alguna justificación o pedir información. Cabe destacar

aquí también que el grupo egipcio ha sido más cortés en esta situación, ya que aplica con mayor intensidad la técnica de pedir perdón, con el objetivo de suavizar el impacto ilocutivo del rechazo en el oyente. En la siguiente figura presentamos la frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 11.

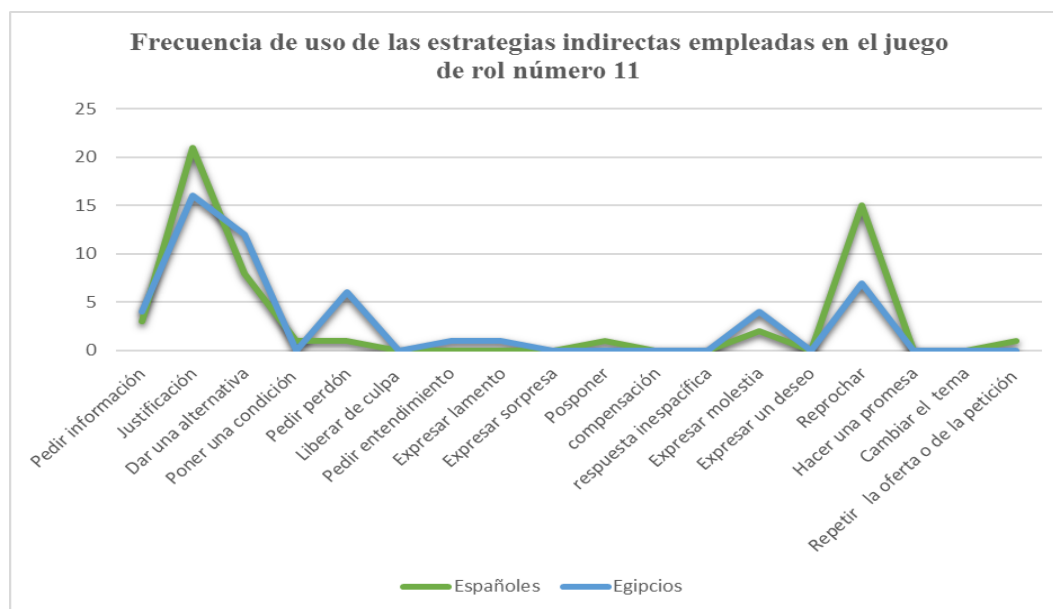


Figura 72. Frecuencia de uso de las estrategias indirectas empleadas en el juego de rol número 11

En Relación con las estrategias de adjunto empleadas en el juego de rol número 11, podemos consignar que ninguno de nuestros informantes aplica ninguna estrategia de adjunto vinculada con el rechazo en esta situación.

#### 4.2.3.3 El uso de las fórmulas directas, indirectas y de adjunto y su relación con los seis juegos de rol, los participantes en el diálogo y el tipo de rechazo formulado

En este apartado analizaremos el uso de las distintas estrategias directas, indirectas y de adjunto aplicadas en los seis juegos de rol, así como su relación tanto con los participantes en el dialogo como con el tipo de rechazo formulado. En otras palabras, en esta sección intentaremos arrojar luz en primer lugar sobre el uso general de las tres fórmulas semánticas y el modo en el que han sido utilizadas en las seis situaciones de rechazo estudiadas. Pero pretendemos analizar aquí también la influencia del poder y la distancia en el uso de dichas fórmulas. De igual manera, intentaremos averiguar la influencia que tiene el tipo de rechazo

formulado (si es la respuesta a una oferta o a una petición) en el empleo de las distintas estrategias directas, indirectas o de adjunto. Empezaremos con el estudio de las fórmulas directas y su relación con los distintos juegos de rol.

#### ***A) El uso de las distintas fórmulas directas y su relación con los juegos de rol***

El análisis de los juegos de rol revela que los informantes egipcios tienden a utilizar las fórmulas directas con más frecuencia que los sujetos españoles, ya que los primeros tienen más enunciados directos en todas las situaciones excepto en el juego de rol número 5, en el que los españoles aplican estas estrategias con mayor intensidad. Como hemos mencionado anteriormente, en la situación número 5 los sujetos egipcios han intentado ser muy corteses y delicados al rechazar la petición de una persona con menos poder. A continuación, presentamos una tabla y una figura que reflejan los datos obtenidos en nuestro análisis.

Juego de rol número	El grupo español		El grupo egipcio	
	Número de ocurrencias	Porcentaje de uso	Número de ocurrencias	Porcentaje de uso
1 (Petición de trabajar el fin de semana)	15	17.6%	18	17.0%
3 (Ofrecimiento de llevar a casa en coche)	10	11.8%	18	17.0%
5 (Petición de asistir a una boda)	13	15.3%	8	7.5%
7(Ofrecimiento de paquete de viaje)	15	17.6%	25	23.6%
9 (Ofrecimiento de postre)	19	22.4%	20	18.9%
11 (Petición de prestar un portátil)	13	15.3%	17	16.0%
Total	85	100.0	106	100.0

Tabla 40. Frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con los distintos juegos de rol

Fijándonos en el cuadro anterior, vemos que los españoles aplican el máximo número de estrategias directas en el juego de rol número 9. A su vez, los hablantes egipcios recurren a estas estrategias con más frecuencia en la situación número 7. Por otra parte, podemos observar que ambos grupos coinciden en el juego de rol con el mínimo número de fórmulas directas utilizadas, a saber, la situación número 5. Cabe mencionar que el grupo de España emplea este mismo número mínimo de técnicas directas también en el juego de rol número 11, que tiene el mismo número de enunciados empleados en la situación número 5.

***B) El uso de las distintas fórmulas directas en relación con los parámetros de poder y distancia***

Acerca de las fórmulas directas y su relación con el poder y la distancia, encontramos que los dos grupos marcan el máximo número de estrategias directas de rechazo en el caso de (-poder/-distancia), representado por las situaciones número 9 y 11 (postre y portátil). Desde nuestro punto de vista, la relación estrecha entre los interlocutores permite el uso de las técnicas directas de rechazo, sin tener miedo de dañar la imagen del oyente. Sin embargo, los sujetos de los dos grupos muestran diferencias estadísticamente significativas en cuanto al uso mínimo de las fórmulas directas, dado que el grupo español utiliza estas estrategias con menos frecuencia en el caso de (-poder/+distancia), representado por las situaciones número 1 y 3 (trabajar durante el fin de semana y llevar al otro a casa en coche). En cambio, el grupo egipcio realiza el menor número de enunciados directos en el caso de (+poder /+distancia), representado por los juegos de rol número 5 y 7 (boda y Paquete de viaje). En este sentido podemos comprobar una vez más que el grupo egipcio prefiere formular su rechazo de una manera menos directa cuando está en una posición de poder, a diferencia del grupo español. La siguiente figura presenta la frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con los parámetros de poder y distancia.



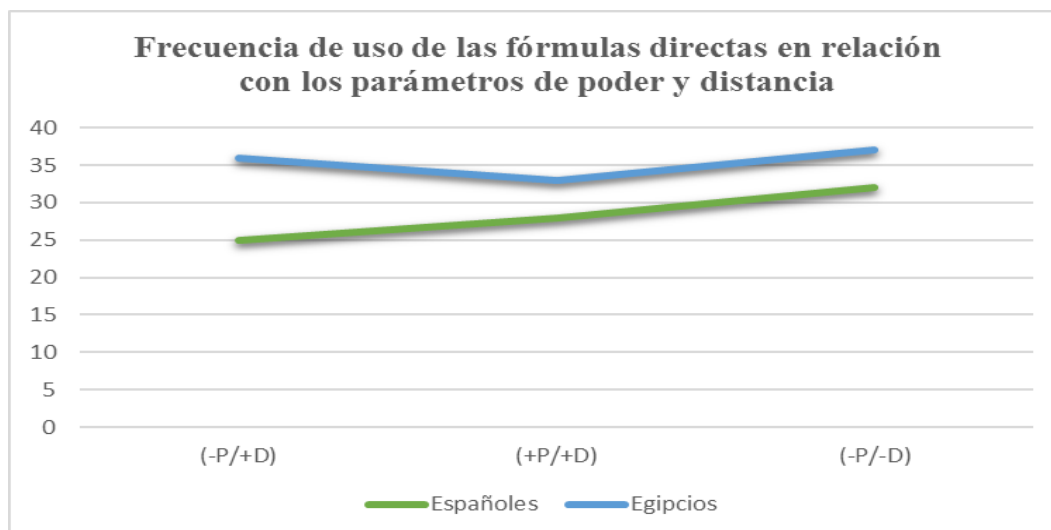


Figura 73. Frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con los parámetros de poder y distancia

***C) El uso de las distintas fórmulas directas en relación con el tipo de rechazo formulado***

En cuanto a la relación entre las estrategias directas y el tipo de rechazo formulado, podemos observar que tanto los españoles como los egipcios emplean más fórmulas directas al rechazar una oferta (juegos de rol número 3, 7 y 9) que al rechazar una petición (juegos de rol número 1, 5 y 11). Nosotros creemos que esto tiene que ver con el daño que puede sufrir el oyente en este tipo de situaciones. Es decir, es más fácil negar la aceptación de una oferta, que no le causaría mucha molestia al interlocutor, que rechazar una petición, la cual podría estar vinculada con alguna necesidad que tiene el interlocutor. La siguiente figura refleja los resultados obtenidos en este sentido.

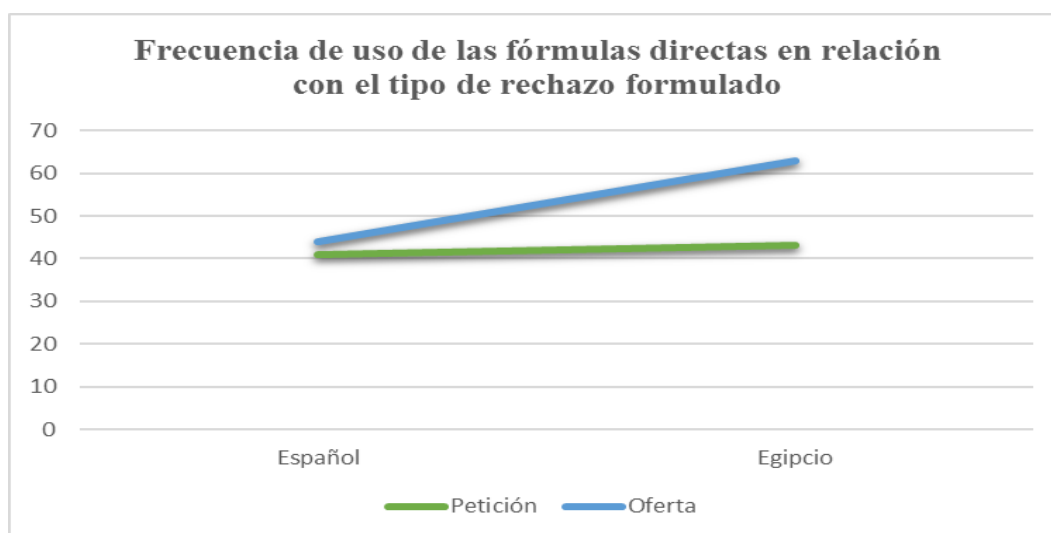


Figura 74. Frecuencia de uso de las fórmulas directas en relación con el tipo de rechazo formulado

#### ***D) El uso de las distintas fórmulas indirectas y su relación con los juegos de rol***

Las fórmulas indirectas han sido las más empleadas por nuestros dos grupos. En nuestros datos detectamos la existencia de 18 estrategias indirectas, que son aplicadas 277 veces por los españoles y 307 por los egipcios. La estrategia más empleada por ambos grupos es la de dar alguna justificación. En este apartado vamos a exponer el número de estrategias indirectas usadas en cada juego de rol. La siguiente tabla refleja los resultados obtenidos en relación con este punto.

Juego de rol número	El grupo español		El grupo egipcio	
	Número de ocurrencias	Porcentaje de uso	Número de ocurrencias	Porcentaje de uso
1 (Petición de trabajar el fin de semana)	42	15.2%	40	13 %
3 (Ofrecimiento de llevar a casa en coche)	28	10.1%	40	13 %
5 (Petición de asistir a una boda)	50	18.1%	64	20.8%
7(Ofrecimiento de paquete de viaje)	51	18.4%	65	21.2%
9 (Ofrecimiento de postre)	53	19.1%	47	15.3%
11 (Petición de prestar un portátil)	53	19.1%	51	16.6%

Total	277	100.0	307	100.0
-------	-----	-------	-----	-------

Tabla 41. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con los juegos de rol

El cuadro anterior señala diferencias significativas entre los dos grupos en cuanto al uso de las fórmulas indirectas, ya que los hablantes españoles marcan el máximo número de uso de estas estrategias en los juegos de rol número 11 y 12. A su vez, los informantes egipcios recurren con mayor frecuencia a estas fórmulas semánticas en el juego de rol número 7. Por otro lado, los dos grupos marcan el menor número de fórmulas indirectas en el juego de rol número 3. Cabe mencionar en este sentido que el grupo de Egipto usa estas técnicas con poca frecuencia también en el juego de rol número 1.

***E) El uso de las distintas fórmulas indirectas y su relación con los parámetros de poder y distancia***

El estudio de la relación entre el uso de las fórmulas indirectas y los parámetros de poder y distancia señala que los participantes españoles aplican estas estrategias con más frecuencia en el caso de (-poder/-distancia), representado por las situaciones número 9 y 11 (postre y portátil). A su vez, los egipcios las emplean con mayor frecuencia en el caso de (+poder /+ distancia), que está reflejado en los juegos de rol número 5 y 7 (boda y paquete de viaje). Cabe mencionar en este sentido que este resultado contradice los resultados obtenidos en el trabajo de Morkus, ya que este investigador enfatiza que “the Egyptian participants’ use of fewer Indirect strategies and more Direct strategies, including aggravating strategies such as Criticism/Reprimand, when interacting with someone lower in status reflects the hierarchical structure of the Egyptian society” (Morkus 2009:297). Por otro lado, los dos grupos coinciden al utilizar menos estrategias indirectas en el caso de (-poder /+ distancia), correspondiente a las escenas número 1 y 3 (trabajo durante el fin de semana y llevar a casa al otro en coche). No hay que olvidar en este sentido que en todos los juegos de rol los sujetos aplican las técnicas indirectas con mayor frecuencia que las directas. La siguiente figura refleja los datos que acabamos de exponer.

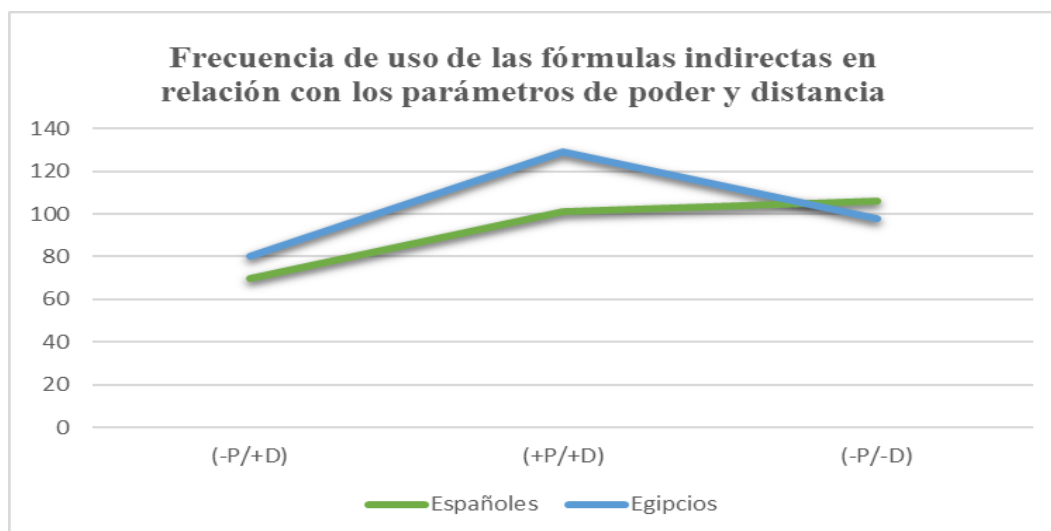


Figura 75. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con los parámetros de poder y distancia

***F) El uso de las distintas fórmulas indirectas y su relación con el tipo de aceptación formulada***

Se observa en este sentido que tanto los españoles como los egipcios emplean más fórmulas indirectas al rechazar una petición (los juegos de rol número 1, 5 y 11) que al negar una oferta (las situaciones número 3, 7 y 9). Como hemos señalado anteriormente, nosotros pensamos que nuestros sujetos necesitan negociar más su rechazo en las escenas de petición porque su actitud puede producir cierto daño en el oyente, si la petición formulada tiene que ver con alguna necesidad o algún asunto urgente para el interlocutor. La siguiente figura presenta los resultados obtenidos en relación con este punto.

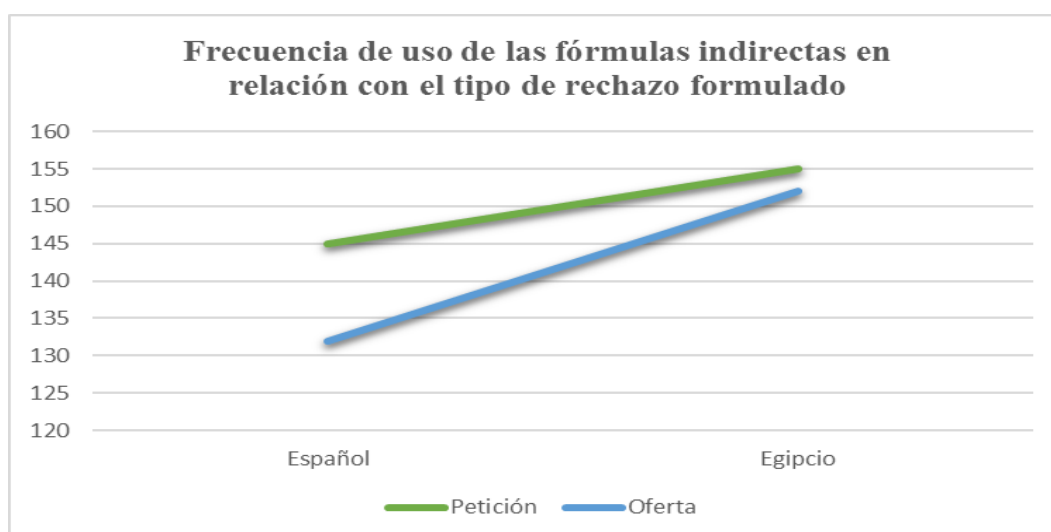


Figura 76. Frecuencia de uso de las fórmulas indirectas en relación con el tipo de rechazo formulado

**G) El uso de las distintas fórmulas de adjunto en relación con los juegos de rol**

Estudiando la relación entre los enunciados de adjunto y los distintos juegos de rol, observamos que el grupo egipcio recurre a las técnicas de adjunto con mayor intensidad que el español (con 88 registros realizados por los egipcios, frente a 59 de los españoles). Como indica la siguiente tabla, el grupo español emplea el mayor número de esas estrategias en las escenas número 7 y 9. A su vez, el grupo egipcio marca el máximo número de uso de estas técnicas en la situación número 5. Respecto al juego de rol con el menor número de fórmulas de adjunto utilizadas, encontramos que ninguno de los informantes que participan en los dos grupos emplea ninguna estrategia que pertenezca a esta categoría en el juego de rol número 11. La tabla 5.16 recoge los datos obtenidos en nuestro corpus en relación con este punto.

Juego de rol número	Número de ocurrencias		Porcentaje de uso	
	Número de ocurrencias	Porcentaje de uso	Número de ocurrencias	Porcentaje de uso
1 (Petición de trabajar el fin de semana)	1	1.7%	4	4.5%
3 (Ofrecimiento de llevar a casa en coche)	11	18.6%	24	27.3%
5 (Petición de asistir a una boda)	13	22.0%	33	37.5%
7(Ofrecimiento de paquete de viaje)	17	28.8%	16	18.2%
9 (Ofrecimiento de postre)	17	28.8%	11	12.5%
11 (Petición de prestar un portátil)	0	0	0	0
Total	59	100.0	88	100.0

Tabla 42. Distribución de las fórmulas de adjunto en relación con los juegos de rol

**H) El uso de las distintas fórmulas de adjunto y su relación con los parámetros de poder y distancia**

Al investigar la relación entre el uso de las distintas fórmulas de adjunto y los parámetros de poder y distancia, detectamos que tanto los informantes españoles como los egipcios emplean este mecanismo con mayor frecuencia en el caso de (+poder/+distancia). Por otro lado, los españoles lo utilizan con menor frecuencia en el caso de (-poder/+distancia). A su vez, el grupo de Egipto registra el mayor número de uso de técnicas de adjunto en los casos de (-poder/-distancia). La siguiente figura presenta los datos recogidos en este sentido.

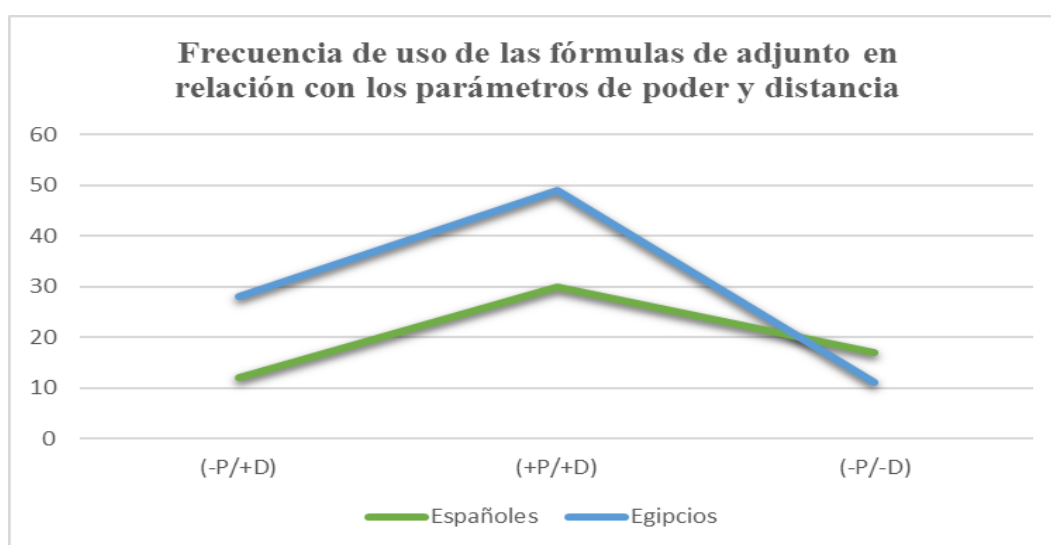


Figura 77. Frecuencia de uso de las fórmulas de adjunto en relación con los parámetros de poder y distancia

### 1) El uso de las distintas fórmulas de adjunto en relación con el tipo de rechazo formulado

Fijándonos en la figura 78, podríamos ver que tanto los españoles como los egipcios aplican las fórmulas de adjunto con mayor intensidad en el caso de las ofertas (representado por los juegos de rol número 3, 7 y 9), que en el de la petición (recogido en las situaciones número 1, 5 y 11). La siguiente figura nos ofrece los resultados obtenidos en nuestro corpus en relación con este aspecto.

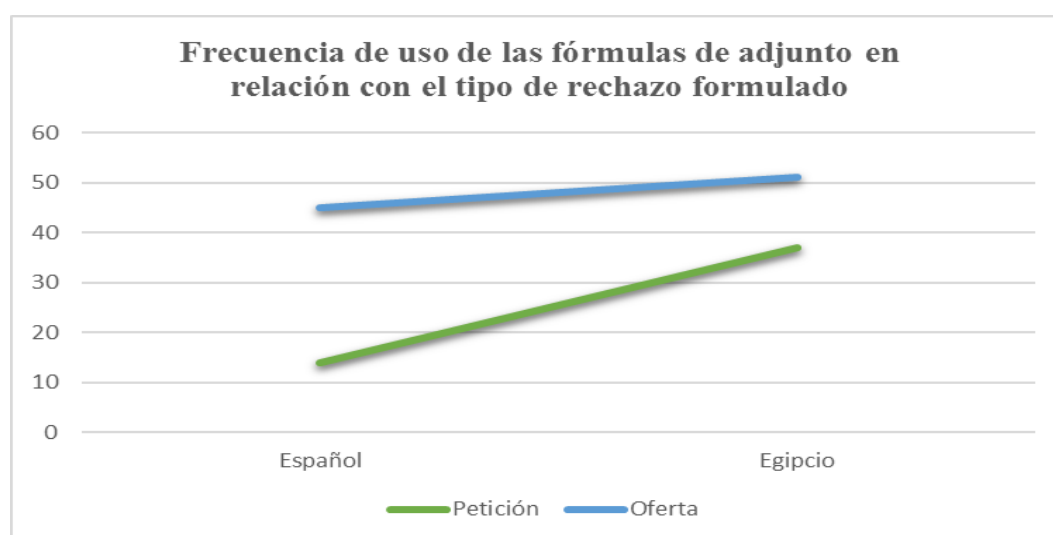


Figura 78. Frecuencia de uso de las fórmulas de adjunto en relación con el tipo de rechazo formulado

### 4.3. Análisis cualitativo de las situaciones de rechazo

En este apartado seguiremos las mismas pautas empleadas para efectuar el análisis cualitativo de las situaciones de aceptación. Así pues, aplicaremos aquí el concepto de etapas creado por García (1992 y 1999) y usado por Nader Morkus (2009). De esta forma, dividiremos nuestros diálogos en dos etapas:

Etapas I: Empieza con el acto iniciador que se utiliza para evocar el rechazo y acaba cuando el informante enuncia su respuesta inicial.

Etapas II: (insistencia-respuesta) empieza con la negociación y la insistencia de nuestro colaborador y termina con la respuesta que da el informante a esta insistencia.

Al igual que el estudio cualitativo de la aceptación, esta parte va a estar concentrada en el número de sujetos que usan estrategias directas o indirectas en la primera y la segunda etapa. Es decir, no vamos a contar aquí el número de estrategias directas o indirectas utilizadas, como en el apartado anterior, sino más bien el número de informantes que usan este tipo de estrategias en las dos fases que acabamos de señalar. A continuación, presentamos esa información con dos ejemplos ilustrativos de cada uno de los juegos de rol de rechazo estudiados; escogeremos estos ejemplos del corpus relacionado con las dos comunidades lingüísticas que aquí nos interesan.

#### 4.3.1. El juego de rol número 1 (Petición de trabajar durante el fin de semana)

En esta situación nuestro informante rechaza una petición de su jefe, que consiste en trabajar durante el fin de semana. Observamos que la mitad de los sujetos españoles aplican estrategias directas en la primera etapa para expresar su rechazo, mientras que los otros cinco usan estrategias indirectas o de adjunto para manifestar dicho rechazo. En cuanto al grupo egipcio, tres de los diez informantes emplean técnicas directas en la primera fase, mientras que los demás utilizan estrategias indirectas o de adjunto. Cabe destacar que, aunque algunos informantes usan el mecanismo directo en la primera fase, estas fórmulas vienen acompañadas de otras indirectas, excepto en un único caso que se encuentra en el corpus español. En esta ocasión, nuestro informante responde utilizando tan solo los mecanismos de rechazo directo.



En cuanto a las fórmulas indirectas más utilizadas en la primera etapa, encontramos que nuestros dos grupos emplean, con cierta intensidad, la técnica de presentar alguna justificación en esta fase.

Respecto a la segunda etapa, las técnicas indirectas más usadas por ambos grupos son las de presentar alguna justificación o dar alguna alternativa. Es importante señalar que la mayoría de los informantes utilizan en los dos grupos fórmulas directas en la segunda etapa. En cuanto a las fórmulas de adjunto, podemos afirmar que aparecen pocas veces en nuestros dos corpus y están representadas únicamente por el uso de la técnica de expresar gratitud. A continuación, exponemos una muestra del corpus español y otra del egipcio.

- 1 D: puedes venir mañana de nueve a tres para el examen del lunes?
- 2 E: hombre mañana (.) mañana de nueve a tres (.) mañana es sábado no? mañana no::: la
- 3 verdad que vamos
- 4 D: sí pero como tienen el examen el lunes a ver si tu puedes venir y te pagamos las horas
- 5 extras vamos que no pasa nada
- 6 E: es que ya había planeado por ahí para irme por ahí con mi novia (.) no puede venir nadie?
- 7 D: sí se lo puedo decir a (.) a pastora pero no sé
- 8 E: hombre (.) llama a pastora (.) si puede venir ella la verdad es que me haría un favor
- 9 D: venga la voy a llamar a ver qué dice

La primera etapa en la interacción del ejemplo anterior empieza con el acto iniciador en la línea 1 y acaba en la línea 3, con la respuesta inicial del informante. Encontramos que nuestro participante utiliza en la primera etapa dos segmentos que representan estrategias indirectas: repetir una parte de la petición, (hombre mañana mañana de nueve a tres), y pedir más información, (¿Mañana es sábado no?), ambas en la línea 2, y se usan para dar al hablante más tiempo para preparar su respuesta. Después, el informante aplica otra estrategia indirecta en la línea 3, que consiste en presentar alguna justificación, (tenía pensado irme por allí y no he pensado venir a trabajar). Los sujetos emplean esta estrategia para suavizar el impacto que pudiera tener su rechazo en el interlocutor. Por otro lado, nuestro informante

aplica, en la primera fase, una estrategia de rechazo directo, que consiste en utilizar un “no plano” en la línea 2.

En cuanto a la etapa II, ésta empieza con la primera insistencia de nuestro colaborador en las líneas 4-5 y acaba en la línea 9, con la última respuesta de nuestro participante. Notamos que con la primera insistencia el informante usa dos técnicas indirectas: Dar alguna justificación, (es que ya había planeado por ahí para irme por ahí con mi novia), y pedir información, (¿No puede venir nadie?), ambas están en la línea 6. En la segunda insistencia (línea 7), vemos que nuestro informante emplea de nuevo una técnica indirecta que consiste en dar alguna alternativa, (hombre, llama a pastora. si puede venir ella la verdad es que me haría un favor), (línea 8). Esta técnica es utilizada por los informantes con el fin de negociar su rechazo con el oyente. A continuación, presentamos otro ejemplo del árabe egipcio:

- 1 ليلى: ميس مريم حضرتك عارفة إنه الحد الجاي إن شاء الله الامتحان بتاع التوفيل(.) و كنا عايزين نعمل حصص  
2 مراجعة يوم السبت للطلبة من الساعة تسعة الصبح لحد الساعة ثلاثة(.) أنا عارفة طبعا أن السبت أجازة بس أنت من أكثر  
3 الناس اللي أنا ممكن أعتد عليهم (.). فبستأذنك إن أنت تيجي يوم السبت عشان تراجع مع الولاد؟

Laila: Mariam, Ud. sabe que el próximo domingo, si Dios quiere, tenemos un examen de TOEFL. Quisiéramos dar clases de repaso el sábado de 9 a 3; por supuesto sé que el sábado es tu día libre. Pero tú eres una de las mejores personas con las que puedo contar. Pues me gustaría que vinieras el sábado para hacer el repaso con los alumnos.

- 4 مريم: معلىش أنا بعذر (.). عشان يوم السبت أنا ورايا حاجات كتير أعملها (.). وكمان أنا مكنتش متفقه أني أنزل يوم السبت  
5 خالص(.). لما مضيت العقد معاكم

Mariam: Lo siento. Le pido perdón porque tengo muchas cosas que hacer el sábado. Además, cuando firmé el contrato, no teníamos acordado que yo trabajara los sábados.

- 6 ليلى: اوك يعني مش حينفع تنزيلي يا ميس مريم؟

Laila: ok. ¿Esto significa que no puedes trabajar ese día, Mariam?

- 7 مريم: لأ(.). صعب جدا

Mariam: No. Va a ser muy difícil.

- 8 ليلى: طيب خلاص(.). ميرسي جدا لك

Laila: Pues vale. Muchas gracias.

Como podemos ver en el dialogo anterior, observamos que la primera etapa empieza con el acto iniciador en las líneas 1-3 y acaba con la primera respuesta de Mariam, en las líneas 4 y 5. En esta etapa, nuestra informante aplica dos estrategias indirectas: Pedir perdón, (معلش أنا بعذر), (línea 4), y presentar alguna justificación, (عشان يوم السبت أنا وريا حاجات كثير), (línea 4- 5), (أعملها و كمان أنا مكنتش متفقة أني أنزل يوم السبت خالص لما مضيت العقد معاكم).

Respecto a la etapa II, observamos que ésta comienza con la insistencia de nuestra colaboradora, en la línea 6, y acaba en la línea 7. Como podemos ver en esta fase, nuestra informante emplea una estrategia directa que consiste en el uso de un no plano y después aplica una técnica indirecta, que es la utilización de una justificación, (صعب جد), ambos mecanismos en la línea 7.

#### 4.3.2. El juego de rol número 3 (Oferta para llevar al interlocutor a casa en coche)

La situación representa a una persona de poder social menor, un empleado, que rechaza la oferta que hace su jefe, la cual consiste en llevarle a casa en coche. Hay distancia entre los dos interlocutores. En esta situación notamos que 6 de los 10 informantes españoles utilizan un rechazo directo en la etapa I. En cambio, los demás usan estrategias indirectas. A su vez, 8 informantes egipcios aplican un rechazo directo en la primera fase y los demás emplean técnicas indirectas. En cuanto a la técnica directa más empleada, vemos que los sujetos muestran una clara tendencia al uso de un no plano.

Respecto a las técnicas indirectas más aplicadas en la etapa I, encontramos que ambos grupos recurren a las estrategias de dar alguna justificación y liberar de culpa al interlocutor.

En relación con la etapa II, vemos que ambos grupos utilizan de nuevo la estrategia de dar alguna justificación. Asimismo, esta técnica viene acompañada de otros mecanismos indirectos, como pedir perdón, o de adjunto, como expresar gratitud. A continuación, exponemos dos ejemplos escogidos de nuestras grabaciones.

- 1 D: venga que te llevo a tu casa
- 2 L: no hace falta (.) pero gracias
- 3 D: que es tarde ya(.) y está lejos(.) yo te acerco un momento
- 4 L: casi que me apetece más que me dé un poquito el aire
- 5 D: seguro?
- 6 L: sí seguro (.) así me despejo

En el ejemplo anterior notamos que la etapa I comienza con el acto iniciador en la línea 1 y termina en la línea 2, con la primera respuesta de nuestra informante. En esta parte, se usa una estrategia indirecta, liberar de culpa al interlocutor, (no hace falta), y otra de adjunto, expresar gratitud, (gracias), ambos mecanismos están en la línea 2.

Respecto a la etapa II, ésta empieza en la línea 3 y acaba en la línea 6. Vemos que nuestra informante sigue con las estrategias indirectas, dando alguna justificación para proteger la imagen positiva de su oyente y la negativa de ella misma: (casi que me apetece más que me dé un poquito el aire), (línea 4). Después, con la insistencia de nuestro colaborador, la informante vuelve a confirmar su postura con otra justificación, (sí seguro. Así me despejo), (línea 6).

A continuación, exponemos un ejemplo del árabe egipcio:

- 1 خديجة: تعالى أروحك بقى (.) يلا يا أبني  
Khadiga: Ven conmigo. Te llevaré a casa. Vámonos, chiquillo.
- 2 أحمد: لأ- لأ- أنا في واحد صاحبي كلمته وحيدي عليا=  
Ahmed: No, no, llamé a un amigo que va a venir a recogerme.
- 3 خديجة: إيه يا إبنى؟ ما أنت ساكن جانبي تعالى أروحك وبالمرة ندرش في العربية.  
Khadiga: ¿Qué te pasa, chiquillo? Si tú vives cerca de mi casa. Ven conmigo y así charlamos en el coche.
- 4 أحمد: معلش (.) والله أنا أتفقت مع صاحبي يعدي عليا عشان رايعين مشوار مع بعض (.) معلش خليها مرة ثانية بقى

Ahmed: Lo siento, te juro que quedé con mi amigo para que viniera a recogerme, porque tenemos que hacer algunas gestiones juntos. Lo siento. Otro día vuelvo contigo.

5

خديجة: طيب خلاص

Khadiga: Pues vale. De acuerdo.

Como está reflejado en el ejemplo anterior, la etapa I comienza con el acto iniciador en la línea 1 y acaba con la primera respuesta de Ahmed, en la línea 2. Nuestro sujeto aplica en esta fase una estrategia directa y otra indirecta. La primera consiste en el uso de un no plano (لأ. لا) y la segunda se manifiesta en la utilización de la técnica de dar alguna justificación, (أنا في واحد صاحبي كلمته و حيعدي عليا). Ambas estrategias están en la línea 2.

Por su parte, la etapa II empieza con la insistencia de nuestra colaboradora en la línea 3 y acaba con la última respuesta de nuestro informante en la línea 4. Encontramos que nuestro informante emplea en esta ocasión tres estrategias indirectas para aliviar el impacto del rechazo: pedir perdón, (معلىش); después vuelve a dar alguna justificación de su rechazo (و الله أنا أتفقت مع واحد صاحبي يعدي عليا عشان رايعين مشوار مع بعض) y al final aplica otra estrategia indirecta que consiste en posponer el acto, (معلىش خليها مرة ثانية بقى). Por otro lado, utiliza una estrategia de adjunto, que consiste en invocar el nombre de Dios, (و الله), la cual sirve para proteger la imagen positiva de ambos interlocutores. Todas las estrategias anteriormente mencionadas están en la línea 4.

#### 4.3.3. El juego de rol número 5 (Petición de asistencia a una boda)

La situación representa a una persona de poder social mayor, el director de un hotel, que rechaza la petición de una de las amas de llaves, la cual consiste en asistir a la boda de su hija. El análisis de esta situación revela que 5 de los informantes españoles aplican las estrategias directas en la primera fase. A su vez, ningún informante egipcio utiliza las técnicas directas en esta primera etapa. La técnica directa más empleada por los españoles en esta fase es negar la realización del acto.

En cuanto a las técnicas indirectas más utilizadas en la etapa I, encontramos que ambos grupos recurren a la estrategia de dar alguna justificación.

En relación con la etapa II, observamos que 6 de los sujetos egipcios aplican estrategias directas en la segunda fase, frente a 4 informantes españoles que así lo hacen. Estas estrategias directas vienen acompañadas de otras indirectas o de adjunto. Por ejemplo, ambos grupos emplean con bastante frecuencia la técnica de dar alguna justificación. Por otro lado, el grupo español recurre a otra técnica indirecta, que es la de pedir perdón. A su vez los hablantes egipcios emplean con bastante frecuencia la técnica de expresar lamento. Asimismo, vemos bastante uso de técnicas de adjunto como hacer un cumplido o expresar gratitud. A continuación, presentamos dos ejemplos de nuestros datos españoles y egipcios:

- 1 D: mi niña se casa el jueves a las siete usted puede venir?
- 2 C: no(.) la verdad que estoy muy ocupado (.) el trabajo me lleva me ocupa mucho lugar y
- 3 después tenía que sacar a pasear a los niños y demás y es que voy a estar muy liado de verdad
- 4 (.) lo siento mucho
- 5 D: ay qué pena hijo!
- 6 C: bueno (.) aquí tiene un detalle para su hija (.) para que le pueda regalar algo

En el ejemplo anterior entre Carlos y David, vemos que, en la primera etapa, que empieza en la línea 1 y acaba en la línea 4, Carlos usa una estrategia directa: un no plano, (línea 2). Después recurre a dos estrategias indirectas: una es la de dar alguna justificación, (la verdad que estoy muy ocupado, el trabajo me lleva me ocupa mucho lugar y después tenía que sacar a pasear a los niños y demás y es que voy a estar muy liado de verdad), (líneas 2 y 3), y la otra consiste en pedir perdón para suavizar la fuerza ilocutiva del rechazo, (lo siento mucho), (línea 4). En la etapa II, (líneas 5 y 6), nuestro informante ofrece una compensación en el futuro para mitigar el daño que le haya podido causar al oyente por medio de su rechazo, (bueno, aquí tiene un detalle para su hija para que le pueda regalar algo), (línea 6).

En el siguiente apartado, exponemos un ejemplo del árabe, que tiene lugar entre Laila y Mayada:

- 1 ليلي: بنتي فرحها الخميس الجاي الساعة سبعة (.) و حيشرفني جدا أن حضرتك تكوني موجودة (.) أنا نفسي تحضري.



el rechazo (يا خسارة، للأسف), expresar un deseo, para proteger la imagen positiva de ambos interlocutores, (أنا فعلا كان نفسي أحضرالفرح), y dar alguna justificación, para aliviar el impacto del rechazo, (للأسف أنا عندي مشوار مهم جدا مآقدرش أأجله أبدا اليوم ده). Todas las técnicas están en la línea 4. Con la segunda insistencia de Laila, (línea 5), nuestra informante recurre de nuevo a las técnicas indirectas, dado que vuelve a utilizar las dos estrategias de expresar un deseo, (أنا لازم أروح المستشفى الوقت ده عشان أعمل تحاليل) y de dar alguna justificación, (كنت أتمنى). Ambos mecanismos están en la línea 6. Por último, con la tercera insistencia de nuestra colaboradora en la línea 7, Mayada recurre a la técnica indirecta de pedir perdón, (أنا اسفة جدا), (línea 8).

#### 4.3.4. El juego de rol número 7 (oferta de un paquete de viaje)

Este juego de rol representa a una persona con poder social mayor, el director de una empresa, que rechaza una oferta de una persona de poder social menor, un empleado. Hay distancia entre los dos interlocutores. Analizando esta situación, observamos que 3 de los informantes españoles usan la estrategia directa que consiste en el uso de un no plano en la primera fase, mientras que ningún egipcio recurre a esta técnica en esta etapa. Por otro lado, y en cuanto a la técnica indirecta más aplicada en esa etapa, encontramos que los españoles tienen preferencia por la aplicación de la estrategia de repetir una parte de la oferta. A su vez, los egipcios emplean el mecanismo de pedir información con bastante frecuencia en esta fase. Asimismo, cabe señalar que varios informantes de los dos grupos presentan alguna justificación de su rechazo en la etapa I.

En lo referente a la etapa II, encontramos que los sujetos de Egipto usan las técnicas directas más que los españoles, puesto que 9 de los 10 informantes egipcios aplican fórmulas directas en esta fase, frente a tan solo 3 sujetos españoles que emplean este tipo de mecanismos. En cuanto a las técnicas indirectas, encontramos que ambos grupos recurren con bastante frecuencia a la técnica de dar alguna justificación. Asimismo, vemos que nuestros informantes españoles tienden a utilizar, con cierta frecuencia, las estrategias de pedir entendimiento o pedir perdón. A su vez, los sujetos egipcios aplican, con cierta intensidad, la técnica de expresar sorpresa. Respecto a las técnicas de adjunto más empleadas en este juego de rol, observamos que ambos grupos utilizan, en muchas ocasiones, las estrategias de expresar gratitud o gusto. A continuación, presentamos dos ejemplos, uno español y otro egipcio:



- 1 D: mira que paquete más bueno (.) trescientos euros una semana a tailandia
- 2 I: pues nada que::: >que no que no< que yo no me puedo ir a tailandia y una semana y dejar
- 3 a mi madre sola. Sabes cómo está que tiene la cabeza ida y yo no puedo no puedo no tengo
- 4 hermanos como ya sabes yo no puedo lo siento de verdad (.) es una ganga pero hijo (.) ojala
- 5 pudiera pero no-
- 6 D: bueno ya te aviso si hay otra oferta o algo
- 7 I: si por lo menos que está aquí en españa y dos o tres días como mucho
- 8 D: vale vale

En la interacción anterior entre Ivan y David, notamos que la etapa I empieza en la línea 1 y acaba con la primera respuesta de Ivan en la línea 5. En esta fase nuestro sujeto recurre al uso de técnicas directas e indirectas. Las directas se manifiestan en el uso del no plano en las líneas 2 y 5, (Que no que no), así como en la aplicación de la técnica de negar la realización del acto, en las líneas 2 y 4, (no me puedo ir a tailandia) y (no puedo, no puedo). Por otra parte, Iván emplea 4 estrategias indirectas en esta fase: dar alguna justificación (no me puedo ir a tailandia una semana y dejar a mi madre sola), (línea 2), pedir entendimiento, (Sabes cómo está que tiene la cabeza ida), (línea 4), pedir perdón (lo siento mucho), (línea 4), y expresar un deseo, (ojalá pudiera), (línea 5).

Por otra parte, la segunda etapa empieza con la insistencia de David en la línea 6 y acaba con la respuesta de nuestro informante en la línea 7, la cual consiste en el uso de la técnica indirecta de cambiar de tema. Esta estrategia es usada por los hablantes con el fin de que su interlocutor no siga insistiendo, (si por lo menos que está aquí en España y dos o tres días como mucho), (línea 7).

A continuación, presentamos una interacción entre interlocutores egipcios:

- 1 خديجة: أنت عارف إن جوزي بيشتغل في شركة سياحة (.) جايب حبت offers بقى  
Khadiga: Tú sabes que mi marido trabaja en una empresa de turismo. Tiene super ofertas.
- 2 أحمد: إيه بقى؟

Ahmed: ¿Qué?

3 خديجة: جايب أوفر سفر لتايلاند (. تسافر أنت ومراتك و ولادك (. تسافروا أنتوا الأربعة بأربعين ألف جنيه

Khadiga: Tiene una oferta de viaje a Tailandia. Viajáis tu mujer, tus niños y tú por cuatro mil libras.

4 أحمد: دي كام night؟

¿ Cuántas noches?

5 خديجة: =7 nights

Khadiga: 7 noches

6 أحمد: يآه-

Ahmed: ¡Vaya!

7 خديجة: إيه رأيك؟ أحجز لك (. أنا قولت له أحمد حيعرف من هنا (. حياخد الباكج دي على طولة

Khadiga: ¿Qué te parece? ¿Te hago la reserva? Yo le dije a mi marido que nada más que Ahmed lo sepa, reservaría enseguida.

8 أحمد: بصي أنا بيتهيا لي للأسف مش ممكن معايا لأن إحنا مظبطين already سفرية الصيف ده فكه حتبقي

9 (0.3) الفلوس كثير عليا

Ahmed: Mira, creo que va a ser muy difícil porque tenemos planeado otro viaje este verano. Así que va a ser demasiado dinero para mí.

10 خديجة: يا إيني دي فرصة متعوضش

Khadiga: Chiquillo, es una oportunidad que no se repite

11 أحمد: مش مشكلة (. مش أنت جوزك على طول شغال هناك (. يعني أكيد ال offers حتحفضل خليها مرة تانية.

Ahmed: No hay problema. Como tu marido siempre trabaja allí, seguro que va a tener siempre ofertas.

12 خديجة: طيب (. ماشي (. براحتك

Khadiga: Pues vale. De acuerdo. Como quieras.

Como podemos observar en la interacción anteriormente expuesta, y que tiene lugar entre Ahmed y Khadiga, la fase I empieza con el acto iniciador de nuestra colaboradora en la línea 1 y termina en la línea 2. Notamos que nuestro informante aplica una estrategia indirecta de pedir información, para tener más tiempo y poder pensar su respuesta, (إيه بقى؟), (línea 2). Por otro lado, la etapa II empieza en la línea 3, con la insistencia de nuestra colaboradora, y acaba en la línea 11, con la última respuesta de nuestro informante. Con la primera insistencia, notamos que Ahmed vuelve a usar la estrategia de pedir información, (دي كام نايت؟), (línea 4). A su vez, con la segunda insistencia nuestro informante emplea la técnica indirecta de expresar sorpresa, (ياه!), (línea 6). Con la segunda insistencia de Khadiga, Ahmed emplea ambos tipos de fórmulas, las directas y las indirectas, ya que echa mano de la técnica directa de negar la realización del acto, (مش ممكن معيا), (línea 8), pero utiliza además otras dos estrategias indirectas: expresar lamento, (للأسف), (línea 8), y dar alguna justificación, (لأن أحنا مظبطين سفريه الصيف ده فطده), (líneas 8 y 9). Con la última insistencia, nuestro informante usa algunas técnicas indirectas de evasión, dado que utiliza el mecanismo de cambiar de tema, (مش أنت جوزك على طول شغال هناك، يعني أكيد الأوفرز حتفضل), así como el de posponer el acto, (خليها مرة تانية). Ambos mecanismos aparecen en la línea 11.

#### 4.3.5. El juego de rol número 9 (ofrecer un postre)

El juego de rol representa a una persona que rechaza la oferta de un postre por parte de un amigo. Los dos interlocutores tienen el mismo poder social y su relación es cercana. Estudiando esta situación, encontramos que un informante español utiliza estrategias directas en la primera etapa. A su vez, 3 sujetos egipcios aplican técnicas directas en esa misma fase. El mecanismo directo más empleado es el del uso de un no plano, mientras que la técnica indirecta más aplicada por ambos grupos es la de expresar sorpresa.

En cuanto a la etapa II, la mayoría de los informantes usan en los dos grupos estrategias directas. Pero, como siempre, estas estrategias vienen acompañadas de otras indirectas o de adjunto. Las técnicas indirectas más aplicadas, tanto por los españoles como por los egipcios, son las de dar alguna justificación o pedir que se posponga el

acto. Respecto a las estrategias de adjunto, vemos que los españoles aplican las estrategias de expresar gratitud o hacer una broma con cierta frecuencia. A su vez los egipcios tienden a utilizar las técnicas de expresar gusto o invocar el nombre de Dios. A continuación, presentamos dos ejemplos de este tipo de interacción:

- 1 D: mira el postre (.) venga que te he hecho para ti(.) nada más(.) que yo sé que te gusta
- 2 M: uff::: pero tú crees que tú me puedes haber hecho toda esta comida(.) dios mío (.) es
- 3 que me has hecho aquí comida para cuatro regimientos
- 4 D: que te comas el flan
- 5 M: no puedo (.) me cabe mi alma (.) te lo digo(.) tiene una pinta buenísima (.) yo me lo
- 6 llevo para mi casa (.) yo mañana lo como en mi casa tranquila porque es que me has
- 7 hecho aquí un banquete que estaba riquísimo todo(.) pero es que ya estoy a tope hijo

En el ejemplo anterior, la primera etapa empieza con el acto iniciador en la línea 1 y termina con la primera respuesta de nuestra informante en la línea 3. Observamos el uso de dos técnicas indirectas: la de expresar sorpresa (uff. Pero tú crees que tú me puedes haber hecho toda esta comida. Dios mío), (línea 2), y la de poner alguna excusa, (es que me has hecho aquí comida para cuatro regimientos), (líneas 2 y 3).

Respecto a la etapa II, se observa que ésta empieza en la línea 4, con la insistencia del colaborador, y acaba en la línea 8. Encontramos que en esta fase la informante aplica una estrategia directa: negar la realización del acto, (no puedo, no me cabe mi alma), (línea 5). Por otra parte, utiliza tres técnicas indirectas: dar alguna alternativa, (yo me lo llevo a mi casa), (línea 5), posponer el acto, (yo mañana lo como en mi casa tranquila), (línea 6) y presentar alguna justificación, (porque es que me has hecho un paquete que estaba riquísimo todo. Pero es que ya estoy a tope hijo), (línea 7). Asimismo, nuestra informante usa una estrategia de adjunto, que se manifiesta en expresar su gusto, (tiene una pinta buenísima), (línea 5).

A continuación, exponemos otro ejemplo del árabe egipcio:

- 1 ليلى: ده لسه الحلو  
 Todavía queda el postre
- 2 فؤاد: > حلو؟ حلو مين؟  
 ¿Postre? ¿Qué postre?.
- 3 ليلى: أم علي(.) أم علي  
 Om Ali.
- 4 لأن أنا مش قادر دلوقتي فؤاد: طب أستنتي عليا شوية بقى عشان أفضي لها مكان و بعدين أدخل على الحلو  
 Fouad: Espera un poco hasta que tenga un sitio libre y después como el postre porque ahora no puedo.
- 5 ليلى: أه بس حناكل الحلو؟  
 Laila: Vale. Pero después lo vas a comer.
- 6 فؤاد: يعني(.) بس مش دلوقتي يعني(.) إستنتي عليا شوية كده(.) و بعدين نبقي نشوف  
 Fouad: Pues, no ahora. Espera un poco y después vamos a ver.

Como se observa en el ejemplo anterior, la etapa I empieza en la línea 1 y acaba en la línea 2. Nuestro informante aplica en esta fase una técnica indirecta que consiste en expresar sorpresa, (حلو؟ حلو مين؟), (línea 2).

Respecto a la segunda fase, ésta empieza en la línea 3 y acaba en la línea 6. Con la primera insistencia de Laila, encontramos que nuestro sujeto utiliza una estrategia indirecta: Pedir que se posponga el acto, (طب إستنتي عليا شوية). Pero también usa otra técnica directa: negar la realización del acto, (أنا مش قادر دلوقتي). Ambas técnicas están en la línea 4. Con la segunda insistencia de nuestra colaboradora, nuestro sujeto usa otra vez las fórmulas indirectas, al formular su petición de posponer el acto, (يعني بس مش), (línea 6), (دلوقتي. إستنتي عليا شوية كده و بعدين نبقي نشوف).

#### 4.3.6. El juego de rol número 11 (Petición de préstamo de un portátil)

La escena representa a una persona que rechaza una petición de su hermana. Los dos tienen el mismo poder social y no hay distancia entre ambos. Al analizar la etapa I de la interacción relacionada con esta situación, encontramos que 4 sujetos españoles emplean técnicas directas en la primera etapa, frente a 7 egipcios que así lo hacen. El

mecanismo directo más usado es el del uso de un no plano. Respecto a las estrategias indirectas más utilizadas por ambos grupos, observamos que éstas son las de presentar alguna justificación o reprochar.

En cuanto a la segunda etapa, notamos que la mayoría de los informantes usan en los dos grupos estrategias directas e indirectas. Las técnicas indirectas más aplicadas en este juego de rol son las de dar alguna justificación, reprochar o dar alguna alternativa. Hay que recalcar que ningún informante ha usado las fórmulas de adjunto en esta situación. En el siguiente apartado presentamos dos ejemplos, uno del árabe y otro del español:

- 1 D: oye isa déjame el portátil anda
- 2 I: >NO- TÍA TÚ TIENES DESDE HACE TRES SEMANAS EL PORTATIL ROTO Y
- 3 NO HACES NI POR LLEVARLO AL SERVICIO TÉCNICO (.) ASÍ AHORA TE
- 4 CHINCHAS(.) TE VA A LA UNIVERSIDAD Y TE PONES ALLÍ A HACERLO EN
- 5 EL AULA VEINTICUATRO HORAS < pero yo me tengo que ir y tengo que llevar mi
- 6 portátil me importa un comino que::: que tengas que hacer un trabajo (.) te busca las
- 7 papas.
- 8 D: bueno bueno que me has saltado todo en un momento
- 9 I: claro- que quieres que te lo diga? que llevas tres semanas sin llevártelo al servicio
- 10 técnico (.) es que no tienes cabeza
- 11 D: venga hija ya te lo pagará el karma

En el ejemplo anterior, vemos que la etapa I empieza en la línea 1 y acaba en la línea 2. Notamos que Isabel, nuestra informante, emplea en su primera respuesta una estrategia directa, la del no plano, en la línea 6. Por otro lado, utiliza tres mecanismos indirectos: Reprochar, para proteger su propia imagen negativa, (tía tú tienes desde hace tres semanas el portátil roto y no haces ni por llevarlo al servicio técnico. Así ahora te chinchas), (líneas 2 a 4), dar alguna alternativa, (te va a la universidad y te pones allí a hacerlo en el aula veinticuatro horas), (líneas 4 y 5), y presentar alguna justificación,

(pero yo me tengo que ir y tengo que llevar mi portátil me importa un comino que::: que tengas que hacer un trabajo (.) te busca las papas.), (líneas 5 y 6).

Por otra parte, la segunda etapa comienza en la línea 7, con la respuesta de David, y termina en la línea 9. Nuestra informante sigue utilizando en esta fase la técnica de reprochar, para proteger su imagen negativa, y también con el fin de que su interlocutor no siga insistiendo, (¿claro- que quieres que te lo diga? que llevas tres semanas sin llevártelo al servicio técnico (.) es que no tienes cabeza), (líneas 8 y 9).

A continuación, presentamos un ejemplo del corpus egipcio, que tiene lugar entre Khadiga y Wessam:

- 1 خديجة: بقوللك إيه أنا عندي assignment بكرة و محتاجة اللاب توب بتاعك ضروري عشان أشتغل عليه  
Oye, tengo mañana una tarea y necesito utilizar tu portátil urgentemente.
- 2 وسام: لأ. لاب توب إيه؟ ده أنا عندي شغل كثير جدا  
No. ¿Qué portátil? Yo tengo un montón de trabajo.
- 3 خديجة: أيوة بس أنت عارف إن دي فترة امتحانات  
Sí, pero tú sabes que ahora tocan los exámenes.
- 4 وسام: <هو أنت بجد كل شوية تبوظي اللاب توب بتاعك يعني؟ مش حينفع كده يعني>  
En serio, tú cada dos por tres estropeas tu portátil. Eso no es normal.
- 5 خديجة: يعني أنت حتسبيني أضيع يعني  
¿Eso significa que me vas a dejar liada así?
- 6 وسام: <لأ أنزلي بقى أي نت كافيه و طبطي حاجتك بقى>  
No. Vete a cualquier ciber y haz tus tareas.

En el ejemplo anterior notamos que la etapa I comienza con el acto iniciador en la línea 1 y termina en la línea 2. Encontramos que nuestro informante usa en esta fase una estrategia directa de rechazo plano, (لأ), y otras dos técnicas indirectas, la primera es la de expresar sorpresa, (لاب توب إيه؟), y la segunda es la de dar alguna justificación, (أنا عندي شغل كثير جدا). Todos estos mecanismos aparecen en la línea 2.

La fase II empieza con la insistencia de Khadiga, en la línea 3, y acaba con la última respuesta de Wessam, en la línea 6. Con la primera insistencia, Wessam aplica

una técnica indirecta de reprochar a su interlocutora, para proteger su imagen negativa, (هو أنت بجد كل شوية تبوظي اللاب توب بتاعك يعني؟ مش حينفع كده يعني) (línea 4). Después, con la segunda insistencia de la colaboradora, nuestro informante utiliza un mecanismo indirecto, que consiste en dar alguna alternativa, para salvar la imagen positiva del interlocutor y negociar su rechazo, (لا أنزلي بقي أي نت كافيه و طبطي حاجتك بقي) (línea 6).

De acuerdo con el análisis cualitativo de las situaciones de rechazo que acabamos de exponer, podemos afirmar que hay diferencias estadísticamente significativas en cuanto al uso de las fórmulas directas de rechazo utilizadas en la primera etapa en los dos grupos que aquí nos incumben, esto es, el español y el egipcio. Observamos que el porcentaje de los informantes españoles que usan estas técnicas es mayor que el de los egipcios en las situaciones número 1, 5 y 7. En estas situaciones, estos porcentajes son 50%, 50% y 30% en el grupo español, frente a 30%, 0% y 0% en el grupo egipcio, respectivamente. En cambio, los sujetos de Egipto marcan un porcentaje más alto de aplicación de este mecanismo en la primera fase de las situaciones número 3, 9 y 11. Este uso representa el 80%, el 30% y el 70%, frente al 60%, el 10% y el 40% en el grupo español, respectivamente. Como podemos observar, ninguno de los sujetos de Egipto aplica técnicas directas en la etapa 1 en las situaciones número 5 y 7. Esta observación confirma los resultados del análisis cuantitativo, que muestran que los egipcios tienden a ser más delicados al responder a una persona de menor poder.

En lo que concierne a las estrategias indirectas más frecuentes en la etapa I, observamos que tanto los sujetos españoles como los egipcios usan, con cierta frecuencia, la técnica de presentar alguna justificación, puesto que esta técnica ha sido encontrada con mayor intensidad en la fase I de todas las situaciones.

Notamos también que los sujetos de ambos grupos emplean fórmulas de adjunto para el rechazo, entre las cuales destaca el mecanismo de expresar gratitud.

En cuanto a la etapa II, la mayoría de los informantes aplican estrategias directas para negar la petición o la oferta. Pero junto con estas estrategias usan también otras técnicas indirectas o de adjunto, como, por ejemplo, las dar alguna justificación, dar alguna alternativa, expresar lamento o pedir perdón. La tendencia que tienen tanto los participantes de España como los de Egipto a la formulación de respuestas más indirectas que directas, es decir, hechas de una manera muy elaborada, nos confirma una



vez más que tanto la comunidad española como la egipcia se caracterizan por tener una cultura de alto contexto.



## **5. CONCLUSIONES E IMPLICACIONES PEDAGÓGICAS**

### 5.1. Conclusiones generales

Este estudio investiga las similitudes y diferencias detectadas en la realización de los actos de habla de aceptación y rechazo en situaciones formales e informales en el español peninsular y en el árabe dialectal egipcio. Hemos elegido estos actos de habla en concreto porque son, en primer lugar, actos que amenazan la imagen pública (face - threatening acts) de los interlocutores implicados en una conversación, por lo que podrían ser causa de malentendidos entre los mismos. En segundo lugar, hemos querido estudiar en este mismo ámbito un acto que suponga una amenaza para la imagen del hablante, esto es, “la aceptación”, y otro que lo haga con respecto a la imagen del oyente, que es en este caso el “rechazo”. Por último, hemos de señalar que nuestro deseo de investigar la aceptación tiene dos motivos más: primero, porque nadie lo ha investigado antes en relación con el par de idiomas que aquí nos incumben. Segundo, porque se trata, en nuestra opinión, de un acto que puede ser traicionero. Y es que al ser éste un acto de aceptación, que representa en sí una reacción positiva ante los demás, puede pensarse en un primer momento que al realizarlo no se puede causar ningún daño. Pero en realidad este acto supone una presión por parte del oyente hacia el hablante. En líneas generales, podríamos afirmar aquí que ambos actos de habla se consideran un desafío intercultural para los hablantes no nativos, puesto que requieren un alto nivel de competencia pragmática.

Para recoger los datos de la presente investigación, hemos recorrido a la interacción cara a cara. Por lo tanto, hemos aplicado la técnica del juego de rol abierto, que consiste en negociar y renegociar la respuesta con los participantes a través de una interacción dinámica con un colaborador preparado para la realización de este tipo de comunicación. El corpus del presente trabajo se compone de 12 situaciones que evocan y estimulan la realización del rechazo y la aceptación: seis situaciones para rechazar (tres peticiones y tres ofertas) y otras seis para aceptar (con sus sendas peticiones y ofertas). Han participado en estas situaciones 10 sujetos españoles y 10 informantes egipcios. En nuestro análisis hemos tenido como base la teoría de la imagen social, tanto la positiva como la negativa, creada por Brown y Levinson (1987). Esta teoría nos ha ayudado a explicar el comportamiento de nuestros sujetos. Hay que recordar que esta teoría es una de las hipótesis de trabajo más destacadas en las investigaciones sobre actos de habla. En nuestra opinión es muy adecuada para aclarar el comportamiento

comunicativo español y egipcio. En cuanto a la codificación de los datos, en el caso del rechazo hemos empleado una versión modificada del esquema de Beebe, Takahashi, y Uliss-Weltz (1990). Para la aceptación nos ha servido de guía este mismo trabajo de Beebe Takahashi y Uliss-Weltz (1990), por lo que hemos creado un cuadro con tres fórmulas semánticas: directas, indirectas y adjuntas de aceptación. Después, hemos empezado a codificar y categorizar las estrategias utilizadas. Igualmente, hemos realizado un análisis minucioso del proceso de interacción, aplicando una versión modificada del concepto de etapas creado por García (1992 y 1999) y usado por Nader Morkus (2009).

En los dos últimos capítulos de esta tesis se expusieron conclusiones específicas de los elementos analizados en los dos actos de habla estudiados. Así pues, el objetivo de esta parte de nuestra investigación se limita a hacer una comparación entre los patrones de realización de la aceptación y el rechazo en las dos lenguas que aquí nos incumben. Después expondremos ciertas implicaciones pedagógicas de los resultados obtenidos. Por último, propondremos algunas sugerencias para futuras investigaciones.

El análisis de la aceptación y el rechazo revela que los españoles muestran una mayor tendencia hacia la verbosidad que los egipcios, ya que aquellos producen más palabras en ambos actos de habla que estos últimos. Sin embargo, los sujetos de Egipto tienden a negociar su respuesta más que los españoles, por lo cual hemos encontrado más turnos de palabra en el corpus egipcio que en el español. Nosotros pensamos que la negociación es un aspecto que caracteriza a los egipcios, que intentan llegar siempre a un acuerdo que satisfaga a ambos interlocutores. Esta insistencia se nota mucho en las situaciones de oferta, dado que vemos que el grupo de Egipto realiza más turnos de palabra al aceptar o rechazar una oferta que al realizar estos mismos actos de habla en relación con una petición. En cambio, el grupo español emplea más turnos de palabra en el caso de rechazar una oferta que esquivar una petición. En la aceptación los participantes españoles usan menos turnos de palabra en la oferta que en la petición. Así pues, hay que tener en cuenta la importancia de insistir a la hora de realizar una oferta a un egipcio, puesto que dicha oferta no será aceptada antes de llevar a cabo una serie de negociaciones. En el caso de interlocutores españoles, dicho proceso puede causar molestia, por lo que se ha de intentar evitar.

Por otro lado, el trabajo concluye que las dos comunidades lingüísticas que aquí nos interesan, esto es, la española y la egipcia, se distinguen por tener una cultura de alto contenido, dado que tienden a negociar su respuesta teniendo en cuenta los sentimientos de su interlocutor. De esta manera, vemos que tanto los españoles como los egipcios se inclinan siempre más por el uso de las estrategias indirectas que las directas; esto se ha manifestado en la mayoría de las situaciones que forman parte de nuestro corpus. Ello quiere decir que los hablantes de las dos comunidades lingüísticas prefieren expresar su aceptación o su rechazo de una manera camuflada, con el fin de satisfacer los valores de la cortesía positiva o negativa de uno de los dos interlocutores, o de ambos a la vez. No hemos de olvidar en este sentido que en todas las situaciones los informantes han utilizado fórmulas de adjunto para suavizar el impacto de estos actos de habla en su interlocutor. Solo se exceptúa la situación 11, en la que ninguno de nuestros sujetos ha aplicado este tipo de fórmulas. Nosotros creemos que esto se debe a la relación de cercanía que tienen entre sí los interlocutores en esta situación, así como al tipo de petición formulada, que ha llegado a provocar molestia en los informantes.

En lo relativo a la aceptación, y tal como hemos indicado en el capítulo 4, aceptar supone siempre un esfuerzo para el hablante, puesto que el oyente se impone en este caso, de algún modo u otro, a su interlocutor al ofrecerle o al solicitarle algún bien o servicio. Por otro lado, la acción que se ha de llevar a cabo redundará siempre en beneficio del oyente y supondrá un coste para el hablante. Por lo tanto, los sujetos de ambas culturas se han inclinado en estas situaciones por proteger su propia imagen positiva o negativa, a través del uso de estrategias indirectas tales como como pedir compensación, expresar molestia, expresar sorpresa, poner una condición para aceptar, reprochar, etc. No hay que olvidar en este sentido que la estrategia más aplicada en todas las situaciones de aceptación ha sido la de pedir información, que se trata de una técnica de evasión, encaminada a proteger la imagen negativa del hablante y a salvar, al propio tiempo, la imagen positiva del interlocutor. De ahí que observemos que a lo largo de las situaciones de aceptación los informantes españoles y egipcios intentan llegar siempre a un equilibrio entre el deseo de salvar la imagen del oyente y el de proteger, a la par, la suya propia. Sin embargo, esta tendencia a salvar la imagen propia del hablante se nota más en el corpus del árabe que en el del español, ya que los informantes egipcios usan la técnica de expresar desacuerdo como segunda técnica más utilizada, especialmente en las situaciones de oferta. Este mecanismo tiene como

objetivo no dañar la imagen positiva del hablante en una cultura que considera que aceptar un ofrecimiento de una manera directa puede ser visto como una actitud grosera. A su vez, el grupo español ha preferido aplicar la estrategia de dar alguna justificación, como segunda técnica en frecuencia de uso, con la intención de salvar la imagen positiva del oyente, puesto que así puede llegar a darle a su interlocutor la impresión de que sus deseos están aceptados y van a estar cumplidos sin ningún tipo de molestia.

Otra diferencia observada entre las dos comunidades lingüísticas radica en el frecuente uso del imperativo por parte de los españoles, dado que en nuestro corpus los informantes de España realizan un acto de aceptación directa aplicando el imperativo en muchas ocasiones. En contraste con ello, los egipcios rara vez utilizan el imperativo en sus actuaciones lingüísticas. Los datos obtenidos en este sentido corroboran lo señalado por otro investigador en un trabajo anterior (Mohamed Saad 2000).

En cuanto a la influencia de los parámetros del poder y la distancia en la realización del acto de la aceptación, vemos que ambos grupos han tendido a negociar su respuesta de una manera más indirecta cuando están en situaciones de menos poder que su interlocutor. Otra coincidencia en el comportamiento de los dos grupos de informantes consiste en la preferencia que han mostrado hacia el uso de las técnicas indirectas como primera respuesta en las interacciones.

A diferencia del acto de habla de la aceptación, el rechazo amenaza más la imagen del oyente que la del hablante. Así pues, vemos que los hablantes de las dos comunidades lingüísticas que aquí nos interesan, esto es, la española y la egipcia, negocian su respuesta de la manera más indirecta y cortés posible, con el objeto de el oyente pueda tolerar el rechazo. Pero al mismo tiempo usan otras estrategias para salvaguardar su propia imagen. De esta manera, encontramos que la técnica más aplicada en el corpus del rechazo ha sido la de presentar alguna justificación. Este hallazgo había sido encontrado en otros trabajos que estudiaron este mismo acto. En algunas de estas investigaciones denominaban esta estrategia como *mentira blanca*. La función de esta técnica es aliviar la fuerza ilocutiva del rechazo, con el fin de proteger la imagen positiva del interlocutor y la negativa que tiene el hablante. Aparte de este mecanismo, vemos que la segunda estrategia más aplicada por los dos grupos ha sido la de dar alguna alternativa al interlocutor, la cual fue utilizada por los hablantes con la intención de negociar su rechazo y proteger la imagen positiva de su oyente. Cabe

destacar que el grupo español ha recurrido a la técnica de reprochar con la misma frecuencia que a la de dar alguna alternativa. Esto refleja que nuestros informantes españoles se han preocupado por defender su propia imagen negativa más que los egipcios, ya que este mecanismo se usa para expresar el enfado o la molestia, por una parte, y mostrar que el interlocutor es el responsable del rechazo, por la otra. No hay que olvidar que los egipcios han empleado esta técnica también, pero con una frecuencia mucho menor que los españoles, puesto que en la cultura egipcia reprochar se considera como una actitud descortés e inaceptable, especialmente en las situaciones donde el hablante tiene menos poder que el oyente y hay cierta distancia entre los dos interlocutores. Así pues, nosotros pensamos que esta es una diferencia cultural importante entre las dos comunidades.

Por otra parte, vemos que la relación entre los interlocutores ha influido en la realización del acto del rechazo. Así, ambos grupos han empleado un alto porcentaje de estrategias directas en los casos de (-poder/-distancia). A nuestro juicio, la relación de cercanía que hay en tales supuestos permite que los sujetos puedan expresar su negación claramente. Pero no hay que olvidar que en la mayoría de los casos estas estrategias directas vienen acompañadas también por otras técnicas indirectas. Cabe destacar en este sentido que el grupo español ha empleado el máximo número de fórmulas indirectas en estas mismas situaciones de (-poder/-distancia). Nos gustaría recodar en este sentido que no todas las estrategias indirectas sirven para salvaguardar la imagen del oyente, sino que hay muchos mecanismos que pertenecen a esta misma categoría que también sirven para proteger la imagen del hablante, como, por ejemplo, reprochar, expresar molestia o dar alguna alternativa, los cuales han sido utilizados con bastante frecuencia por el grupo español en nuestros juegos de rol. En cuanto a los participantes egipcios, podemos afirmar que éstos han empleado menos estrategias directas y más indirectas en las situaciones de (+poder/+distancia). Este resultado es importante porque contradice la conclusión a la que llega Nader Morkus en su investigación, y por la que afirma que los egipcios recurren a las estrategias directas más que a las indirectas cuando están en situaciones de más poder. Desde nuestro punto de vista, y según nuestro análisis, los egipcios muestran mucha sensibilidad y empatía al rechazar una petición o una oferta de una persona de menos poder. Es un aspecto relacionado con la cultura de los egipcios que les obliga a tratar a la gente de menos poder con mucho respeto y con cierta delicadeza.



Asimismo, el tipo de rechazo es un elemento decisivo a la hora de realizar este acto de habla, ya que las dos comunidades prefieren transmitir su rechazo de una manera más indirecta, respetuosa y ambigua en el caso de las peticiones que en el de las ofertas. Así pues, en las situaciones de petición los informantes recurren con mayor frecuencia a las estrategias indirectas y con menor intensidad a las directas. A nuestro juicio, este comportamiento refleja que ambas culturas son conscientes de que pueden causar más daño al negar la aceptación de una petición, la cual podría representar alguna urgencia o necesidad para el oyente, que al rechazar una oferta .

En lo que concierne al tipo de negociación realizada durante la interacción entre los interlocutores, hemos detectado algunas diferencias interesantes entre los dos grupos. Así, hemos observado que los españoles tienen más tendencia a aplicar fórmulas directas en la primera etapa en las situaciones de (+poder/+distancia) o al rechazar una oferta de un jefe. En cambio, ninguno de los informantes egipcios ha recurrido a las técnicas directas en las situaciones de (+poder/+distancia). Esto confirma nuestra teoría de que en la cultura egipcia los individuos intentan ser muy corteses al responder a una persona de menos poder. En realidad, este puede ser otro aspecto de mal entendimiento entre las dos culturas. En cuanto al acto de negar la petición de un jefe, hemos observado que menos de la mitad de los informantes egipcios han realizado su rechazo claramente en la primera etapa. En cambio, han mostrado más tendencia a expresar su negación de un modo directo en la primera etapa de los juegos de rol caracterizados por los rasgos de (-poder/-distancia). Huelga decir que, ante la oferta de un jefe, más de la mitad de los informantes de ambos grupos ha recurrido a técnicas directas en la etapa I. Esta es otra evidencia de que los sujetos de las culturas española y egipcia se sienten más cómodos al negar una oferta de una manera directa que al rechazar una petición.

## **5.2. Implicaciones pedagógicas**

No cabe duda de que este estudio puede tener ciertas implicaciones pedagógicas importantes. El método apropiado para enseñar un idioma extranjero ha sido siempre una cuestión polémica. En muchas escuelas y universidades, la enseñanza de segundas lenguas concentra su atención en la adquisición de la competencia lingüística y en la gramática, dejando apartadas las competencias pragmática y comunicativa. A pesar de

que el presente estudio ha mostrado muchas similitudes entre el comportamiento de un español y un egipcio en el momento de realizar los actos de habla de la aceptación y el rechazo, también ha relevado que existen diferencias culturales esenciales entre ambas comunidades lingüísticas. Estas diferencias pueden ser un foco de conflictos en la comunicación intercultural. Como consecuencia de ello, hay que prestar atención a los aspectos pragmáticos en las clases de español a egipcios, o de árabe como lengua extranjera a hablantes nativos del español. Es evidente que el objetivo meta de aprender un segundo idioma es la comunicación y si no prestamos atención a los aspectos culturales junto con los lingüísticos, dicha comunicación podría ser fallida. La aceptación y el rechazo, que hemos analizado en el presente trabajo, son realmente dos actos de habla que se usan diariamente, y, sin embargo, apenas reciben atención en las clases de español o de árabe como idiomas extranjeros. Es muy importante enseñar al alumno egipcio del español o al alumno español del árabe cómo puede realizar estos actos de una manera apropiada según los factores de poder, distancia, género, edad, así como según el tipo de aceptación o rechazo formulados. Es decir, el estudiante debe aprender a formular su respuesta dependiendo de los variables existentes en las distintas situaciones del discurso. De este modo, la adquisición de la competencia comunicativa y la competencia intercultural tienen que ser uno de los objetivos más importantes en el proceso de aprendizaje de un idioma extranjero.

Huelga decir en este sentido que el Marco Común Europeo de Referencia (MCER) tiene como objetivo principal la enseñanza de la competencia intercultural de un modo que permita al hablante comunicarse e interactuar con personas de otros países. Sobre este aspecto, Vallas Campá afirma que:

*MCER incluye la competencia intercultural en las “competencias generales” de la persona, las cuales son usadas en cualquier acción y apoyan las competencias comunicativas. Estas competencias están divididas en “conocimiento”, “destrezas y habilidades”, “competencia existencial, y “capacidad de aprender” (Vallas Campá 2011).*

Según el Consejo de Europa (2001), los contenidos culturales que van más allá de la competencia sociolingüística, esto es, tanto los conocimientos culturales sobre la sociedad de la lengua meta como sobre la propia sociedad de la lengua nativa del

estudiante, están incluidos en los “conocimientos” definidos como “conocimiento del mundo”, “conocimiento sociocultural” y “conciencia intercultural”. Las habilidades interculturales forman parte de la “destrezas y habilidades interculturales”, que permiten al hablante relacionar su propia cultura con la cultura de la lengua meta, interactuar con personas de otras culturas, superar las relaciones estereotipadas y ejercer de intermediario cultural. También forman parte de la “capacidad de aprender” y se manifiestan en forma de “destrezas heurísticas”, las cuales posibilitan el descubrimiento y el análisis de la nueva información. Las actitudes interculturales se encuentran incluidas en las actitudes generales de la persona que, junto con otros aspectos de la personalidad y otros valores y creencias del individuo, forman lo que se denomina “competencia existencial”. Las actitudes interculturales son la apertura hacia nuevas experiencias, ideas, culturas, etc.; la voluntad de relativizar la propia perspectiva cultural; y la voluntad de distanciarse de las actitudes convencionales respecto de la diferencia cultural.

Acerca de la enseñanza de los aspectos pragmáticos, Díaz Pérez (2003) afirma que, al centrar la atención en la adquisición de la competencia comunicativa por parte del alumno, y en particular en los aspectos pragmáticos, resulta difícil la selección del material lingüístico ofrecido a los alumnos y de las actividades que éstos habrán de realizar. Las instrucciones sobre las mismas deberán ser claras y concisas y habrán de cubrir áreas que normalmente se descuidan, como la relación entre los interlocutores y su efecto sobre la elección del tipo de lenguaje utilizado o la escala de los distintos grados de cortesía aplicados. Se tendrá necesariamente que prestar atención a las normas sociopragmáticas específicas de la cultura meta, así como las reglas paralingüísticas. La investigación en las áreas de la pragmática intercultural y de interlengua constituirá una ayuda inestimable para el diseño de actividades y materiales didácticos apropiados, puesto que revelará diferencias entre la lengua nativa y el idioma extranjero, de tal modo que permitirá identificar posibles áreas de inferencias pragmáticas (Díaz Pérez 2003:429).

Siebold (2008 160-162) explica que el proceso de aprendizaje intercultural implica la aplicación de distintos conceptos de: sensibilización, reflexión, relatividad, aceptación y tolerancia. El primer paso es la sensibilización que consiste en concienciar al alumno de que el pensamiento, el comportamiento, y las valoraciones están condicionados por cada cultura. Como consecuencia de la sensibilización, el alumno

empieza a reflexionar sobre sus propios valores y normas culturales. Esta autorreflexión conduce a un nuevo y diferente entendimiento de la propia cultura, la cual se explica por determinadas normas, y al mismo tiempo se reconoce como una entre muchas culturas distintas, todas ellas con su propio fundamento. Con esto llegamos al núcleo de la siguiente fase del proceso de aprendizaje intercultural: relativizar las propias normas culturales. El alumno que lo hace está capacitado para entender las cosas en un contexto más amplio, en vez de tomar su propio fondo cultural, sus relaciones egocéntricas como medida única y absoluta. La conciencia de la relatividad de la propia cultura conduce a una mayor aceptación de las diferencias, a admitir la pluralidad de pensamientos. Finalmente, como resultado de la aceptación ajena alcanzamos el último paso del aprendizaje intercultural, que es la tolerancia.

Los investigadores propusieron diferentes tipos de actividades para favorecer el aprendizaje de los aspectos pragmáticos e interculturales. En primer lugar, cabe destacar entre esas actividades aquellas que conciencian al alumno de los aspectos pragmáticos del lenguaje. En estos ejercicios se podrán utilizar diferentes tipos de lengua oral o escrita; por ejemplo se podrán presentar varios tipos de videos, talk shows, películas, canciones, obras de teatro, novelas, etc. La tarea de los alumnos es observar los elementos sociopragmáticos y pragmlingüísticos. En cuanto a los aspectos sociopragmáticos, los alumnos tendrían que distinguir entre los diferentes factores y circunstancias sociales que influyen en la realización de los actos de habla en la cultura de la lengua meta y las diferencias que puede haber en este sentido con respecto a la cultura del idioma materno. En relación con los aspectos pragmlingüísticos, hay que enseñar a los estudiantes cómo la comunidad española y la sociedad egipcia utilizan las diferentes estrategias de aceptación y rechazo, así como la distribución del uso de esas técnicas en cada idioma.

Otro ejercicio que puede favorecer la enseñanza de los aspectos interculturales es hacer una comparación entre la lengua y la cultura meta con respecto a la lengua y la cultura propias del alumno. En esta línea, Siebold recalca que:

Dentro del enfoque intercultural esta comparación se realiza de manera metódica. El alumno no se limita a realizar la comparación en un proceso puramente mental sino que expresa la comparación en clase, comentándola en un diálogo fructífero con los otros

alumnos y el profesor. Es decir, la comparación se convierte en un tema de debate (Siebold 2008:163).

Otras actividades propuestas consisten en crear juegos de rol contextualizados y pedir a los alumnos que desempeñen papeles en estos juegos, realizando diferentes actos de habla. Es decir, estimular a los estudiantes a que experimenten una serie de situaciones activas parecidas a aquellas que ocurren en la realidad.

Por último, no hay que olvidar en este contexto el gran papel que puede jugar el docente, cuya labor ha de centrarse en orientar y ayudar a los alumnos a acumular estrategias para poder comprender y manejar la competencia cultural, evitando enseñar estereotipos que todos conocemos. De esta manera, estará preparando a los estudiantes a enfrentarse con situaciones pragmáticas que pueden ser focos de conflicto y les estará capacitado para desarrollar un diálogo comunicativo que evita los fallos y el mal entendimiento. Como enfatiza Claire Kramsh (1993) “la cultura se crea y se vive a través del diálogo entre el profesor y los estudiantes y entre estos mismos”.

### **5.3. Sugerencias para las futuras investigaciones**

El campo de las investigaciones de la pragmática intercultural y de interlingua está muy desarrollado hoy en día, si tenemos en cuenta el caso de muchos idiomas, entre los cuales se encuentra el español peninsular, ya que hay varios trabajos que tratan la realización de diferentes actos de habla en esta y en otras variedades del español, así como en muchas otras lenguas. Sin embargo, este tipo de estudios todavía es muy marginal y constituye un campo muy virgen, si nos centramos en los estudios contrastivos entre el español y el árabe egipcio. El presente trabajo es el primero en investigar actos de habla entre estas dos culturas. En general, la pragmática es una disciplina joven y aún quedan muchos aspectos por investigar.

En primer lugar, sería interesante que los hispanistas egipcios y los arabistas españoles se animaran a investigar otros actos de habla entre las dos lenguas, puesto que esto podría favorecer y facilitar la elaboración de métodos y materiales adecuados para la enseñanza de ambas lenguas. Asimismo, los próximos estudios podrían tratar los actos de habla de la aceptación y el rechazo, que podrían ser analizados desde otras

perspectivas. Las variables que se han tenido en cuenta en nuestro estudio han sido el poder y la distancia, pero podría haber otros factores que influyan en la manera en que estos actos de habla pueden ser formulados de un modo adecuado por parte del hablante, como, por ejemplo, el sexo o la edad de los interlocutores. De igual manera, se podría investigar también la transferencia pragmática en la interlengua de los alumnos egipcios de español, o en la de los alumnos españoles del árabe, como lengua extranjera, al formular los actos de habla de la aceptación y el rechazo; esto se podría conseguir haciendo una comparación entre la realización de estos actos de habla producidos por dichos alumnos, por un lado, y por los hablantes nativos de esos dos idiomas, por el otro.

En segundo lugar, algunos actos de habla han llamado la atención de los lingüistas más que otros, como, por ejemplo, las peticiones, las quejas, los cumplidos, los rechazos, etc. De esta manera sería conveniente estudiar otros actos que aún no han sido analizados, como, por ejemplo, la aceptación, que aún no ha sido estudiada en otros idiomas. También la comunicación no verbal apenas ha sido objeto de estudio, por lo cual es otro campo virgen para investigar.

Convendría asimismo dirigir la atención de los investigadores hacia los distintos métodos de recogida de datos. Actualmente el método más aplicado para la recopilación de datos para el corpus en este tipo de estudios es el del cuestionario para completar el discurso. Sin embargo, el presente estudio, junto con otros trabajos que también lo hacen, ha empleado el método del juego de rol abierto. Varios estudios realizados en este sentido han demostrado que este último mecanismo ofrece unos datos más fidedignos, puesto que la interacción lingüística se efectúa en este caso con un grado de naturalidad del que carecen los cuestionarios. Sería recomendable aplicar este método en los futuros estudios sobre los actos de habla.

Huelga decir también que la mayor parte de las investigaciones de pragmática intercultural o de interlengua se ha centrado en comparar aspectos pragmáticos entre el inglés y otros idiomas como el hebreo, el japonés, el chino o el español. Por eso sería esencial en el futuro ampliar el campo de interés de dichas investigaciones, extendiéndolo a otros idiomas que aún no han sido estudiados.

## 1.5 الإستنتاجات العامة

تبحث هذه الدراسة في أوجه التشابه والاختلاف في أداء الأفعال الكلامية للقبول والرفض، وذلك في المواقف الرسمية وغير الرسمية في شبه الجزيرة الإسبانية واللهجة العربية المصرية. لقد اخترنا هذين النوعين من الأفعال الكلامية على وجه التحديد لسببين رئيسيين: أولهما أنها أفعال تهدد الوجه العام للمتحدثين المشاركين في محادثة ما؛ لذلك يمكن أن تكون سبباً لسوء التفاهم بينهما. ثانيهما، أردنا أن ندرس في هذا المجال فعلاً يمثل تهديداً لوجه المتحدث، وهو "القبول"، وفعلاً آخر يهدد وجه المستمع، وهو "الرفض". و ينبغي لنا أن نؤكد كذلك أن رغبتنا في دراسة القبول لسببين إضافيين: أولهما هو عدم وجود بحث يسبق بحثنا هذا في تناول القبول في هاتين اللغتين اللغتين. ثانيهما نرى أن القبول في بعض المواقف، وإن كان يمثل رداً إيجابياً، إلا أنه قد يفرض ضغطاً على المتحدث من جانب المستمع. وبذلك يمكننا أن نؤكد أن كلا النوعين من الأفعال الكلامية للقبول والرفض يعتبران تحدياً ثقافياً للمتحدثين غير الأصليين؛ لأنهما يتطلبان مستوى عالياً من الكفاءة البراغماتية.

أدوات البحث الأساسية المستخدمة أداتان: (أ) استبانة تشتمل على أسئلة عن معلومات أساسية للمشاركين، مثل: النوع، والعمر، والتعليم... (ب) اثنا عشر موقفاً تمثيلاً مفتوحاً لتحفيز المشاركين على صياغة أفعال القبول أو الرفض. وقد شارك في هذه المواقف التمثيلية عشرون شخصاً، ينقسمون إلى مجموعتين كل مجموعة تتكون من خمسة رجال وخمس نساء. المجموعة الأولى تمثل متحدثي اللغة الإسبانية من شبه الجزيرة الإيبيرية، والمجموعة الثانية تمثل متحدثي اللغة العربية من مصر. وقد اعتمدنا في تحليلنا على نظرية الوجه الاجتماعي (Imagen social) التي أعدها كل من براون وليفينسن (Brown and Levinson) في (1987). لقد ساعدتنا هذه النظرية في شرح سلوك المشاركين في هذه الدراسة. تعتبر هذه النظرية هي واحدة من أبرز فرضيات البحث في الأفعال الكلامية. في رأينا تعد هذه النظرية مناسبة جداً في تحليل سلوك كل من المشاركين الإسبان والمصريين.

فيما يتعلق بتصنيف البيانات، قد استخدمنا في حالة الرفض نسخة معدلة من مخطط بيبب و تكاهاشي و أوليس ولتز Beebe و Takahashi و Uliss-Weltz (1990). أما بالنسبة للقبول فقد اعتمدنا على الخطوط الرئيسية لهذا المخطط حيث أننا قمنا بعمل جدول ينقسم إلى ثلاث صيغ دلالية: القبول المباشر و القبول الغير المباشر والملحقات، و من ثم قمنا بترميز و تصنيف الاستراتيجيات المستخدمة. وبالمثل، أجرينا تحليلاً مفصلاً لعملية التفاعل وذلك بتطبيق نسخة معدلة من مفهوم المراحل التي أنشأتها جارسيا García (1992 و 1999) واستخدمها نادر مرقص Nader Morkus (2009).

أثبت تحليل مواقف القبول والرفض أن الإسبان يميلون إلى الإسهاب في الكلام أكثر من المصريين؛ لأننا وجدنا أن عدد الكلمات المستعملة في المواقف التمثيلية الإسبانية أكثر من تلك المستعملة في المواقف التمثيلية المصرية. بينما يميل المشاركون المصريون إلى مقاضة قبولهم و رفضهم أكثر من الإسبان؛ إذ جادلوا و حاوروا مستمعيهم بصورة أكبر مستخدمين عدداً أكبر من الأدوار. نعتقد أن التفاوض مما يميز المصريين الذين يحاولون دائماً التوصل إلى اتفاق يرضي الأطراف المشاركة في الحوار. و يلاحظ هذا الإصرار بطريقة أكبر في حالات العرض أكثر من الطلب. من ناحية أخرى نلاحظ في تفاوض المجموعة الإسبانية رفضها بطريقة أكثر إسهاباً في حالة الطلب أكثر من حالة العرض. أما في القبول، يستخدم المشاركون الإسبان عدداً أقل من الأدوار للتحدث في حالات العرض مقارنة بالطلب. وبالتالي، يوجد هنا اختلاف ثقافي بين البلدين و يجب أن تأخذ في الاعتبار أهمية

الإصرار عند تقديم عرض للمصري ، لأن مثل هذا العرض لن يتم قبوله إلا بعد إجراء سلسلة من المفاوضات. أما في حالة الإسبان فيمكن أن تسبب عملية الإصرار انزعاج المستمع و لذلك يجب تجنبها.

أكدت هذه الدراسة من ناحية أخرى أن المجتمعين اللغويين الإسباني والمصري يتميزان بثقافة عالية المحتوى ( *High context culture* ) ، إذ مال المشاركون من كلا البلدين إلى الرد بطريقة لطيفة آخذين في الاعتبار مشاعر المستمع. و قد فضلوا أن يعبروا عن قبولهم أو رفضهم مستخدمين الإستراتيجيات غير المباشرة أكثر من الإستراتيجيات المباشرة في معظم المواقف التي تم دراستها.

أما فيما يتعلق بالقبول ، وكما أشرنا في الفصل 4 ، فإنه يشكل دائماً جهداً على المتحدث ، لأن المستمع في هذه الحالة يفرض ، بطريقة أو بأخرى ، على محاوره أن يقبل عرضاً أو طلباً . من ناحية أخرى ، فإن الإجراء الذي سيتم تنفيذه سيفيد المستمع دائماً وسيكلف المتحدث. لذلك ، يميل الأشخاص من الثقافتين في هذه المواقف لحماية وجههم الإيجابي أو السلبي ( *Su propia imagen positive o negative* )، من خلال استخدام استراتيجيات غير مباشرة مثل طلب التعويض ، والتعبير عن الانزعاج ، والتعبير عن المفاجأة ، ووضع شرط للقبول ، والتوبيخ ، إلخ. لا ينبغي أن ننسى في هذا الصدد أن الإستراتيجية الأكثر تطبيقاً في جميع حالات القبول كانت طلب المعلومات ، وهي تقنية تهرب تهدف إلى حماية الوجه السلبي للمتكلم، وفي نفس الوقت توفر وجه إيجابي للمحاور. وبالتالي ، نلاحظ أنه طوال حالات القبول ، يحاول المشاركون الإسبان والمصريون تحقيق التوازن بين الرغبة في حفظ وجه المستمع وحماية أنفسهم في نفس الوقت. ومع ذلك ، فإن هذا الاتجاه لحفظ وجه المتحدث يظهر بصورة أكثر وضوحاً في الحوارات العربية منه في الإسبانية؛ حيث يستخدم المصريون تقنية الرفض كثنائي أكثر الأساليب المستخدمة ، خاصة في حالات العرض. تهدف هذه الآلية إلى تجنب الإضرار بالوجه الإيجابي للمتحدث في ثقافة تعتبر أن قبول عرض بطريقة مباشرة يمكن اعتباره سلوكاً وقحاً. وبدلاً من ذلك ، فضلت المجموعة الإسبانية تطبيق استراتيجيات إعطاء تبرير كثنائي تقنية أكثر تكراراً ، بقصد حفظ الوجه الإيجابي للمستمع ، حيث إنه بهذه الطريقة يمكن أن ينتهي بإعطاء محاوره الانطباع بأنه سيتم قبول رغباتك وسيتم تحقيقها دون أي متاعب.

هناك اختلاف آخر لوحظ بين المجموعتين اللغويتين يكمن في الاستخدام المتكرر للأمر من قبل الإسبان؛ حيث قام المشاركون الإسبان بعمل قبول مباشر بتطبيق الأمر في العديد من المناسبات. في المقابل ، نادراً ما يستخدم المصريون فعل الأمر في أدائهم اللغوي. تؤكد البيانات التي تم الحصول عليها في هذا الصدد ما ذكره باحث آخر في عمل سابق (محمد سعد 2000).

فيما يتعلق بتأثير السلطة والمسافة في أداء إنجاز فعل القبول ، نرى أن كلتا المجموعتين تميلان إلى التفاوض بطريقة غير مباشرة عندما تكونان في أوضاع أقل سلطة من محاورهما. و توجد مصادفة أخرى في سلوك المجتمعين الثقافيين الذي يكمن في التفضيل الذي أظهره المجتمعان الثقافيان تجاه استخدام التقنيات غير المباشرة كإجابة أولى في التفاعلات.

على نقيض القبول ، يهدد الرفض وجه المستمع أكثر من المتكلم. ولذلك نرى أن المتحدثين في المجتمعين اللغويين الإسباني والمصري يتفاوضون بطريقة غير مباشرة ومهذبة ، حتى يتقبل المستمع الرفض. لكنهم في نفس



الوقت يستخدمون استراتيجيات أخرى لحماية وجههم . فنجد أن التقنية الأكثر تطبيقاً في مواقف الرفض كانت تقديم التبريرات . و جدير بالذكر أنه تم إثبات نفس النتيجة في أعمال أخرى سابقة درست هذا الفعل الكلامي. في بعض هذه الأبحاث أطلقوا على هذه الاستراتيجية مصطلح "كذبة بيضاء". وإن وظيفة هذه التقنية هي التخفيف من حدة الرفض من أجل حماية الوجه الإيجابي للمحاور و الوجه السلبي للمتكلم. وبصرف النظر عن هذه الآلية ، نرى أن الاستراتيجية الثانية الأكثر تطبيقاً من قبل المجموعتين هي إعطاء بعض البدائل للمحاور، التي استخدمها المتحدثون بهدف التفاوض على رفضهم وحماية الوجه الإيجابي للمستمع. وتجدر الإشارة إلى أن المجموعة الإسبانية استخدمت تقنية اللوم بنفس النسبة المستخدمة في تقديم بدائل. وهذا يعكس أن الإسبان كانوا مهتمين بالدفاع عن وجههم السلبي أكثر من المصريين ؛ حيث أن هذه الآلية تستخدم للتعبير عن الغضب أو الإزعاج من جهة ، وتظهر أن المحاور هو المسؤول عن الرفض من جهة أخرى . لا ينبغي أن ننسى أن المصريين استخدموا هذه التقنية أيضاً ، ولكن بنسبة أقل بكثير من الأسبان ، حيث يعتبر التوبيخ في الثقافة المصرية سلوكاً وقحاً وغير مقبول ، خاصة في المواقف التي يكون فيها المتكلم ذا سلطة أقل من المستمع وهناك مسافة بين المحاورين. لذا نعتقد أن هذا فرق ثقافي مهم بين المجتمعين.

من ناحية أخرى ، نرى أن العلاقة بين المحاورين قد أثرت على إنجاز فعل الرفض؛ حيث استخدمت كلتا المجموعتين نسبة عالية من الاستراتيجيات المباشرة في حالات (-السلطة / -المسافة). ففي رأينا ، فإن هذه العلاقة الوثيقة الموجودة بين المشاركين تسمح في مثل هذه المواقف بالتعبير عن رفضهم بوضوح ، ولكن لا ينبغي لنا أن ننسى أنه في معظم الحالات تكون هذه الاستراتيجيات المباشرة مصحوبة أيضاً بتقنيات غير مباشرة أخرى. وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن المجموعة الإسبانية استخدمت الحد الأقصى من الصيغ غير المباشرة في نفس المواقف (-السلطة / -المسافة). نود هنا أن نؤكد أن ليست كل الاستراتيجيات الغير المباشرة تعمل على حماية وجه المستمع، بل هناك العديد من الآليات التي تنتمي إلى هذه الفئة نفسها التي تحمي أيضاً وجه المتحدث ، و من هذا على سبيل المثال التوبيخ، والتعبير عن الانزعاج ،أو إعطاء بديل، وهذا ما استخدمته المجموعة الإسبانية بشكل متكرر في المواقف التي تم دراستها . أما فيما يتعلق بالمشاركين المصريين فيمكننا التأكيد أنهم استخدموا عدداً أقل من الاستراتيجيات المباشرة وغير المباشرة في حالات (+ سلطة / + المسافة). هذه النتيجة مهمة لأنها تتناقض مع الاستنتاج الذي توصل إليه نادر مرقص (Nader Morkus) في بحثه، الذي يدعي بموجبه أن المصريين يلجأون إلى الاستراتيجيات المباشرة بدلاً من الاستراتيجيات غير المباشرة عندما يكونون في مواقف أكثر سلطة. ومن وجهة نظرنا، ووفقاً لتحليلنا، يظهر المصريون الكثير من الحساسية والتعاطف عند رفض طلب أو عرض من شخص أقل سلطة؛ لأنه جانب متعلق بثقافة المصريين التي تحثهم على معاملة الأشخاص الأقل سلطة باحترام كبير وتعاطف.

جدير بالذكر أن نوع الرفض هو عنصر حاسم عند إنجاز فعل الكلام ، حيث يفضل المجتمعان إرسال رفضهما بطريقة غير مباشرة ومهذبة في حالة الطلب أكثر منها في حالة العرض. و من وجهة نظرنا، يعكس هذا السلوك أن كلتا الثقافتين تدرك أن رفض طلبا يمثل ضرورة أو احتياجاً ملحا للمستمع، مثل هذا الأمر يمكن أن يسبب له ضرراً أكبر.

أما بشأن نوع المفاوضات التي أجريت أثناء التفاعل بين المحاورين ، فقد اكتشفنا بعض الاختلافات المثيرة للاهتمام بين المجموعتين؛ إذ لاحظنا أن الأسبان هم أكثر استعمالا في تطبيق الصيغ المباشرة في المرحلة الأولى في حالات (+ سلطة / + المسافة) أو عند رفضهم عرض من رئيس أو مدير . بينما لم يلجأ أي من المشاركين المصريين إلى تقنيات مباشرة في حالات (+ سلطة / + المسافة). هذا يؤكد نظريتنا أن الأفراد في الثقافة المصرية يحاولون أن يكونوا مهذبين للغاية عند الرد على شخص أقل سلطة. قد يكون هذا في الواقع جانباً آخر قد يؤدي إلى سوء التفاهم بين الثقافتين. و فيما يتعلق برفض طلب من رئيس ، لاحظنا أن أقل من نصف المشاركين المصريين رفضوا بوضوح في المرحلة الأولى. و جدير بالقول أن ثقافة كلا المجتمعين قد أظهرت ميلاً أكثر نحو التعبير عن رفضها بطريقة مباشرة في المرحلة الأولى من المواقف التي تتميز بسمات (- سلطة / - المسافة) . و قد لجأ كذلك أكثر من نصف المشاركين إلى تقنيات مباشرة في المرحلة الأولى عند رفضهم عرضاً من رئيس ، وهذا دليل آخر على أن الإسبان و المصريين يشعرون براحة أكبر في رفض عرض بطريقة مباشرة أكثر من رفضهم لطلب ما.

### 2.5. التأثير التربوي في التعليم

ليس هناك شك في أن نتائج هذه الدراسة تؤثر تأثيراً مهماً في التعليم اللغة الثانية. وكثيراً ما أثير الجدل حول الطريقة الصحيحة في تعليم اللغة الأجنبية؛ إذ يركز تعليم اللغة الثانية في العديد من المدارس والجامعات على اكتساب الكفاءة اللغوية فقط، تاركاً جانباً الكفاءات البراغمية والتواصلية. وعلى الرغم من حقيقة أن الدراسة الحالية قد أظهرت العديد من أوجه التشابه بين سلوك الإسباني والمصري عند أداء الأفعال الكلامية للقبول والرفض، فإنها قد كشفت أيضاً عن وجود اختلافات ثقافية أساسية بين المجتمعين اللغويين، و إن هذه الاختلافات يمكن أن تكون سبباً في فشل عملية التواصل بين الثقافتين؛ ونتيجة لذلك، يجب الاهتمام بالجوانب البرجماتية في فصول تعليم اللغة الإسبانية أو اللغة العربية كلغتين أجنبيتين. و لما كان الهدف من تعلم لغة ثانية هو التواصل، فينبغي العناية بالجوانب الثقافية إلى جانب الجوانب اللغوية ، و بدون ذلك يفشل هذا التواصل. إن الأفعال الكلامية للقبول والرفض ، التي قمنا بتحليلها في هذا العمل، هي أفعال كلامية تستخدم يومياً و لا تحظى بالاهتمام الكافي في فصول تعليم الإسبانية أو العربية كلغتين أجنبيتين. من المهم جداً تعليم طالب اللغة الإسبانية المصري أو طالب اللغة العربية الإسباني كيفية إنجاز هذه الأفعال الكلامية بطريقة مناسبة وفقاً لعوامل السلطة، والمسافة، والجنس، والعمر، ونوع القبول أو الرفض. بمعنى آخر، يجب أن يتعلم الطالب صياغة إجابته اعتماداً على المتغيرات الموجودة في المواقف المختلفة للخطاب. وبالتالي ، يجب أن يكون اكتساب الكفاءة التواصلية والبرجماتية أحد أهم الأهداف في عملية تعلم لغة أجنبية.

### 3.5. اقتراحات لأبحاث مستقبلية

على الرغم من وجود تطوير واضح في مجال البحث العلمي بين الثقافات بشكل كبير، حيث يوجد العديد من الأعمال التي تبحث في إنجاز الأفعال الكلامية المختلفة في لغات كثيرة، ومن بينها اللغة الإسبانية لشبه الجزيرة الإيبيرية، فإن هذا النوع من الدراسات لا يزال نادراً للغاية في الدراسات التقابلية بين الإسبانية والعربية المصرية. و يعد العمل الحالي هو الأول الذي يتناول أفعال كلامية بين هاتين الثقافتين. و الحق أن هذا الاتجاه البحثي في حاجة إلى العديد من الدراسات في كثير من جوانبه، كما في نحو:

أولاً ، سيكون من المثير للاهتمام إذا تم تشجيع المستشرقين الإسبان ومتعلمي اللغة الإسبانية من العرب على دراسة أفعال كلامية أخرى بين اللغتين ، لأن هذا يمكن أن يساعد على تطوير مناهج و طرق تدريس اللغتين. أيضا يمكن للدراسات القادمة البحث في الأفعال الكلامية للقبول والرفض و تحليلها من متغيرات أخرى. إذ اقتصرنا على متغيرات السلطة والمسافة ، ولكن قد تكون هناك عوامل أخرى تؤثر في الطريقة التي يمكن بها صياغة هذه الأفعال بشكل صحيح على سبيل المثال ، جنس، أو عمر المحاورين. وبنفس الطريقة ، يمكن للباحثين أيضاً دراسة الأخطاء البرمجائية التي يقع فيها طلاب اللغات الثانية نتيجة للتأثير الثقافي من اللغة الأم .

ثانياً ، لفتت بعض الأفعال الكلامية انتباه اللغويين أكثر من غيرها ، مثل الطلبات والشكاوى والمديح والرفض. وبهذه الطريقة ، سيكون من الملائم دراسة الأفعال الأخرى التي لم يتم تحليلها بعد.

ثالثاً، سيكون من المفيد أيضاً توجيه انتباه الباحثين إلى دراسة طرق جمع البيانات المختلفة. حالياً ، الطريقة الأكثر تطبيقاً لجمع البيانات في هذا النوع من الدراسات هي طريقة الاستبيان لإكمال الخطاب. ومع ذلك ، فإن هذه الدراسة ، إلى جانب أعمال أخرى ، قد استخدمت طريقة لعب الأدوار المفتوحة. وقد أظهرت العديد من الدراسات التي أجريت في هذا الصدد أن الآلية الأخيرة تقدم بيانات أكثر موثوقية ، حيث يتم إجراء التفاعل اللغوي في هذه الحالة بدرجة طبيعية أكثر مما يسفر عنه استعمال الاستبيانات. و من هنا فمن المستحسن تطبيق هذه الطريقة في الدراسات المستقبلية على أفعال الكلام.

وغني عن القول أن معظم الأبحاث حول البراغماطية بين الثقافات أو اللغات قد تركزت على مقارنة الجوانب البراغماطية بين اللغة الإنجليزية ولغات أخرى مثل العبرية أو اليابانية أو الصينية أو الإسبانية. لهذا السبب، سيكون من الضروري في المستقبل توسيع مجال اهتمام هذه الدراسات ليشمل لغات أخرى لم يتم دراست



## **6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Abdel-Jawad, H. (2000). A linguistic and sociopragmatic and cultural study of swearing in Arabic. *Language, Culture and Curriculum*, 13(2), 217-240.

AGUSTÍN LLACH, M. P. (2005). La competencia pragmática y los errores pragmático-léxicos en la clase de ELE, en *Actas del XV Congreso ASELE. Oviedo: Universidad de Oviedo, Servicio de Publicaciones*, 2006, 96-102.

Alcaraz Varó, E. (2000). *El inglés profesional y académico*. Madrid: Alianza.

Al-Issa, A. (1998). *Sociopragmatic transfer in the performance of refusals by Jordanian EFL learners: Evidence and motivating factors* (tesis doctoral). University of Pennsylvania, Pennsylvania.

Al-Shalawi, H. G. (1997). *Refusal strategies in Saudi and American cultures* (Tesis de Master). Michigan State University, Michigan.

Austin, J.L. (1962). *How to do things with words*. Oxford y Nueva York: Oxford University Press.

Austin, J.L. (1979). Other Minds. *Proceedings of the Aristotelian Society*, 20, 148–187.

Bachman, L.F. (1990). *Fundamental Considerations in Language Testing*. Oxford etc.: OUP.

Bardovi-Harlig, K., y Hartford, B. S. (1991). Saying 'no': Native and non-native rejections, en L. Bouton y Y. Kachru (Eds.) *Pragmatics and Language Learning* (2), 41-58. Urbana Champaign, IL: University of Illinois.

Bayraktaroglu, A. (1991). Politeness and international imbalance. *International Journal of the Sociology of Language*, 92, 5-34.

Beckers, A. M. (1999). *How to say 'no' without saying 'no': A study of the refusal strategies of Americans and Germans* (tesis doctoral). University of Mississippi, Mississippi.

Beebe, L. M. (1994). Notebook data on power and the power of notebook data. *Paper presented at the annual TESOL Conference*, Baltimore, MD.

Beebe, L. M., y Cummings, M. C. (1985). Speech act performance: A function of the data collection procedure. *Paper presented at the Nineteenth Annual TESOL Conference*, New York.

Beebe, L.M. y Cummings, M. (1996). Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act performance, en S. Gass, y J. Neu (Eds.), *Speech acts across cultures*, 65-86. Berlin: Mouton de Gruyter.

Beebe, L., M., Takahashi, T., y Uliss-Weltz, R. (1990). Pragmatic transfer in ESL refusals, en R. C. Scarcelle, E. Anderson, y S. C. Krashen (Eds.), *Developing communicative competence in a second language*, 55-73. New York: Newbury House.

Billmyer, K., y Varghese, M. (2000). Investigating instrument-based pragmatic variability: effects of enhancing discourse completion tests. *Applied Linguistics*, 21(4), 517-552.

Binti, R. (2013). *Análisis Contrastivo de la cortesía verbal en español y malayo en la realización de tres actos de habla: petición, mandato y rechazo* (tesis doctoral). Universidad de Valladolid, Valladolid.

Blum- Kulka, S. (1987). Indirectness and politeness in Requests: Same or different? *Journal of Pragmatics*, 11, 131-146.

Blum-Kulka, S. (1991). Interlanguage pragmatics: the case of requests, en R. Phillipson, E. Kellerman, L. Selinker, M. Sharwood Smith, y M. Swain (Eds.), *Foreign/ second language pedagogy research*, 255-272. Clevedon: Multilingual Matters.

Blum-Kulka, S. (1996). Introducción a la pragmática del interlenguaje, en J. Cenoz, y J. Valencia (Eds.), *La competencia pragmática: elementos lingüísticos y psicosociales*, 155-175. Bilbao: Universidad del País Vasco.

Blum-Kulka, S. (2000). Pragmática del discurso, en T. Van Dijk, *El discurso como interacción social: estudios del discurso, introducción multidisciplinaria*, 67-100. Barcelona: Gedisa.

Blum-Kulka, S., House, J., y Kasper, G. (1989). *Cross –cultural pragmatics: Requests and apologies*. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corporation.

Blum-Kulka, S., y Olshtain, E. (1986). Too many words: Length of utterance and pragmatic failure. *Studies in Second Language Acquisition*, 8, 47-61.

Blum-Kulka, S., y Olshtain, E. (1984). Requests and apologies: a cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP). *Applied Linguistics* (5), 196-213.

Bravo, D. (1998). ¿Reírse juntos?: un estudio de las imágenes sociales de hablantes españoles, mexicanos y suecos, en *La pragmática lingüística del español. Recientes desarrollos, Diálogos Hispánicos*, 315-364. Ámsterdam-Atlanta, Rodopi

Bravo, D. (2003). Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción, en D. Bravo (Ed.), *Actas del I coloquio del programa EDICE*. Stockholm: CD ROM

Bravo, D. (2004). Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía, en D. Bravo, y A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, 15-37. Barcelona, Ariel lingüística.

Bravo, D. (2005). Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la "cortesía comunicativa", en D. Bravo (Ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*, 21-52. Estocolmo: Dunken.

Briz, A. (1995). La atenuación en la conversación coloquial. Una categoría pragmática, en *el español coloquial: Actas del I Simposio sobre análisis del discurso oral* , 103-22. Almería: Universidad de Almería.

Briz, A. (1998). *El español coloquial en la conversación*. Esbozo de pragmagramática. Barcelona: Ariel lingüística.

Briz, A. (2003). La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española. en D. Bravo (Ed.) *La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: la identidad sociocultural de*



las comunidades hispanoparlantes: *Actas del I Coloquio del Programa EDICE*, 17-46. Estocolmo: Universidad de Estocolmo.

Briz, A. (2004). Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación, en D. Bravo, y A. Briz (Eds.), *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*, 67-94. Barcelona: Ariel lingüística.

Briz, A. (2005). Eficacia, imagen social e imagen de cortesía: Naturaleza de la estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española, en D. Bravo (Ed.), *Estudios de la (des)cortesía en español: Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*, 53-91. Estocolmo-Buenos-Aires: EDICE. Editorial Dunken.

Briz, A. (2008). *Saber Hablar*. Madrid: Instituto Cervantes-Aguilar.

Briz, A., y Albelda, M. (2013). Una propuesta teórica y metodológica para el análisis de la atenuación lingüística en español y portugués. *La base de un proyecto en común (ES.POR.ATENUACIÓN)*. *Onomazei* 28, 288-319.

Briz, A. y Grupo Val.Es.Co. (2002). *Corpus de español coloquial*. Madrid: Arco Libros.

Brown, P., y Levinson, S. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena, en *GOODY, E. (ed.)*, 56-289.

Brown, P., y Levinson, S. (1987). *Politeness*. Cambridge: Cambridge University press.

Campbell, R., y Wales, R. (1970). The Study of language acquisition, en Lyons, J.(ed.), *New Horizons in Linguistics*, 242-260. Penguin Book.

Canale. M y Swain. M (1980). Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied linguistics*, 1, 1-47.

Canale, M. (1983). From communicative competence to communicative language pedagogy, en Richards, J. C., y Schmidt, R. W. (Eds.), *Language and Communication*, 2-27. London: Longman

- Chen, A. (2004). *Understanding speech act realization across cultures and languages: How Taiwanese students negotiate their meaning comprehensibly to American students through the use of e-mail* (tesis doctoral). Indiana. University of Pennsylvania, Indiana, Pennsylvania.
- Chen, H. J. (1996). *Cross-cultural comparison of English and Chinese metapragmatics in refusals* (tesis doctoral). Indiana University, Bloomington.
- Chen, X., Ye, L., y Zhang, Y. (1995). Refusing in Chinese, en G. Kasper (Ed.), *Pragmatics of Chinese as native and target language*, 5, 119–163. Honolulu: Second Language Teaching y Curriculum Center, University of Hawaii at Manoa.
- Cohen, A. (1998). *Strategies in learning and using a second language*. London: Longman.
- Cramer, P. K. (1997). *Refusals of Japanese business professionals in Japanese-American companies: An exploratory study* (tesis doctoral). Indiana University, Bloomington.
- Díaz Pérez, F. (2003). *La cortesía verbal en inglés y en español: actos de habla y pragmática intercultural*. Jaén: Universidad de Jaén.
- Edmondson, W. (1981). *Spoken discourse*. London: Longman.
- Ellis, R. (1994). *The study of Second Language Acquisition*. Oxford y Nueva York: Oxford University Press.
- Escandell Vidal, M. (1996). *Introducción a la pragmática*. Barcelona: Ariel.
- Faerch, C., Kasper, G., y Faerch, C. (1984). Pragmatic Knowledge: Rules and Procedures. *Applied Linguistics*, 5(3), 214–225.
- Fairclough, N. (1989). *Language and Power*. London: Longman.
- Felix-Brasdefer, J. C. (2002). *Refusals in Spanish and English: A cross-cultural study of politeness strategies among speakers of Mexican Spanish, American English, and*

*American learners of Spanish as a foreign language* (tesis doctoral). University of Minnesota, Twin Cities, Minnesota

Félix-Brasdefer, J. C. (2003). Declining an invitation: A cross-cultural study of pragmatic strategies in Latin American Spanish and American English. *Multilingua*, 22, 225–255.

Félix-Brasdefer, J. C. (2007). *Politeness in Mexico and the United States : A contrastive study of the realization and perception of refusals* (p. xiv, 195 pp.). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

Frescura, M. (1997). The ethnography of refusal. *Europe Plurilingue*, 12–13, 180–203.

Fraser, B. (1980). Conversational mitigation. *Journal of pragmatics* ( 4), 341-350.

Fraser, B. (1990) Perspectives on Politeness. *Journal of Pragmatics* (14), 219-236.

Furumura, Y. (2002). How can Japanese be considerate to their interlocutor in refusals? A study of pragmatic strategies in Japanese discourse. *Studies in Languages and Cultures*, 16, 147-163.

García, C. (1992). Refusing and invitation: A case study of Peruvian style. *Hispanic linguistics*, 5, 207-243

García, C. (1999). The three stages of Venezuelan invitations and responses. *Multilingua*, 18(4), 391–433.

García, W. (1996). Respeto: A Mexican base for interpersonal relationships, en W. Gudykunst, S. Ting-Toomey y T. Nishida (Eds.), *Communication in personal relationships across cultures* (pp. 137–155). London: Sage Publications.

Garrido Rodríguez, C. (2006), Procedimientos para la cortesía en la conversación coloquial en español, Cultura, lenguaje y representación. *Revista de estudios culturales de la Universitat Jaume I*, 3, 57-71.

Gass, S., y Houck, N. (1999). *Interlanguage refusals: A cross-cultural study of Japanese-English*. New York: Mouton de Gruyter.

Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essay on Face-to-Face Behaviour*. Chicago: Aldine Publication Company.

Grice, H. P. (1975). Logic and conversation, en P. Cole y J. L. Morgan (eds.), *Syntax and semantics*, Vol. 3. Speech acts, New York, 41-58.

Gudykunt, W., y Ting-Toomey, S. (1988). *Culture and interpersonal relationships*. Newbury Park: Sage.

Gutiérrez Ordóñez, S. (2002). *De pragmática y semántica*. Madrid: Arco Libros.

Hall, E. (1976). *Beyond culture*. New York: Doubleday.

Henstock, M. (2003). *Refusals: A language and cultural barrier between Americans and Japanese* (tesis doctoral). Purdue University. Indiana.

Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences*. Beverly Hills, CA: Sage.

Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations: Software of the mind*. London: McGraw-Hill.

Hudson, T., Detmer, E., y Brown, J. (1995). *Developing prototypic measures of crosscultural pragmatics* (informe #2). Manoa, HI: University of Hawaii press.

Hussein, A. (1995). The sociolinguistic patterns of native Arabic speakers: Implications for teaching Arabic as a foreign language. *Applied Language Learning*, 6(1/2), 65–87.

Hymes.D. (1962) The ethnography of speaking, en T. Gladwin y W. Strutevant (eds.), *Anthropology and human behaviour*, 15-53. Washington DC: Anthropological Society of Washington.

Hymes, D. (1972). On communicative competence, en J.B. Pride y J. Holmes (Eds.), *Sociolinguistics*, 269–293.

Hymes, D. (Ed.). (1972). *Reinventing Anthropology*. New York: Pantheon.

Hymes, D. (1974). *Foundations in sociolinguistics: An ethnographic approach*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.

Ikoma, T., y Shimura, A. (1993). Eigo kara nihongoeno pragmatic transfer: “Kotowari” toiu hatsuwa kouinitsuite” [Pragmatic transfer from English to Japanese: The speech act of refusals]. *Nihongokyokuiku, Journal of Japanese Language Teaching*, 79, 41–52.

Iwata, M. (1999). *Implying “no” in Japanese: Sociolinguistic analysis of Japanese refusals* (tesis doctoral). University of Victoria. Canada.

Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction, en G. Lerner (ed.). *Conversation analysis: studies from the first generation (Pragmatics and Beyond Series)*, 13-31. Amsterdam: John Benjamins.

JESSNER, U. (1996). La transferencia en la adquisición de la segunda lengua. *CENOS*, J. y J. F. VALENCIA (eds.) 1996: *La competencia pragmática: elementos lingüísticos y psicosociales*. Bilbao: Universidad de País Vasco, 141-153.

Kachru, Y. (1991). Speech acts in world Englishes. Toward a framework for research. *World Englishes* 10,3, 299-206.

Kasper, G. (1990). Linguistic Politeness. *Journal of Pragmatics*, 14, 193-218.

Kasper, G. (2000). Data collection in pragmatics research, en H. Spencer-Oatey (Ed.). *Culturally Speaking: Managing Rapport through talk across cultures*, 316- 369. London, UK: Continuum.

Kasper, G., & Dahl, M. (1991). Research Methods in Interlanguage Pragmatics. *Studies in Second Language Acquisition*, 13(2), 215–247.

Kinjo, H. (1987). Oral refusals of invitations and requests in English and Japanese. *Journal of Asian Culture*, 11, 83–106.

Kitao, S. K. (1996). Communicative competence, preference organization, and refusals in British English. *Doshisha Joshidaigaku Sogo Bunka Kenkyusho Kiyo*, 13, 47–58.

- Kodama, N. (1996). *Refusals in Japanese: Oral and written alternatives elicited by discourse completion task and role-play* (tesis doctoral). New York University.
- Kramsch, C. (2013). Culture in Foreign Language Teaching. Iranian. *Journal of Language Teaching Research*, 1(1), 57–78.
- Kwon, J. (2004). Expressing refusals in Korean and in American English. *Multilingua*, 23(4), 339–364.
- Labov, W. (1972). *Sociolinguistic patterns*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Labov, W., y Fanshel, D. (1977). *Therapeutic discourse: Psychotherapy as conversation*. New York: Academic Press.
- Lakoff, R. (1973). The logic of politeness: of minding your p's and q's. Corum, C. et al. (eds.): *Papers from the ninth regional meeting of the Chicago Linguistic Society*, 292–305.
- Lakoff, R. (1975). Linguistic theory and the real world. *Language Learning*, 25(2), 309–338.
- Laohaburanakit, K. (1995). Refusal in Japanese: A comparison of Japanese textbooks and actual conversation data. Nihongo Kyouiku. *Journal of Japanese Language Teaching*, 87, 25–39.
- Leech, G. (1983). *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Liao, C., Bresnahan, M. I. (1996). A contrastive pragmatic study on American English and Mandarin refusal strategies. *Language Sciences*, 18, 703–727.
- Lyons, J. (1970) (ed.). *New Horizons in Linguistics*. Harmondsworth: Penguin.
- Lyuh, I. (1992). *The art of refusal: Comparison of Korean and American Cultures* (tesis doctoral). Indiana University, Bloomington.
- Margalef-Boada, T. (1993). *Research methods in interlanguage pragmatics: An inquiry into data collection procedures* (tesis doctoral). Indiana University, Bloomington.

- Mao, L.R. (1994). Beyond politeness theory: 'Face' revisited and renewed. *Journal of Pragmatics*, 21, 451-486.
- Márquez Reiter, R. (2000). *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay. A contrastive study of requests and apologies*. Amsterdam y Philadelphia.
- Martínez Flor, A., y Usó Juan, E. (2010). *Speech act performance theoretical, empirical and methodological issues*. Amsterdam: John Benjamins Pub. Company.
- Mohamed Saad, S. (2000). La noción de competencia comunicativa y la enseñanza de lenguas extranjeras. *Revista del Instituto Cervantes de El Cairo*, 1, 50-55.
- Morkus, N., y Vasquez, C. (2009). *The realization of the speech act of refusal in Egyptian Arabic by American learners of Arabic as a foreign language* (tesis doctoral). South Florida University. Florida.
- Moriyama, T. (1990). Kotowari' no houryaku: Taijin kankei chouseito komunikeishon ('Strategies of refusals: Interpersonal adjustments and communication'). *Gengo (Language)*, 19(8), 59-66.
- Nelson, G., Carson, J., Batal, M., y Bakary, W. (2002). CrossCultural Pragmatics: Strategy Use in Egyptian Arabic and American English Refusals. *Applied Linguistics*, 23(2), 163-189.
- Obenga, S. G. (1999). Apologies in Akan discourse. *Journal of Pragmatics*, 31, 709-734.
- Placencia, M., & Bravo, D. (2002). Actos de habla y cortesía en español . Muenchen [Alemania: Lincom Europa.
- Ramos, J. (1991). "No...because": A study of pragmatic transfer in refusals among Puerto Rican teenagers speaking English (tesis doctoral). Columbia University.
- Robinson, M. (1992). Introspective methodology in interlanguage pragmatics research. In G. Kasper (Ed.), *Pragmatics of Japanese as native and target language* . (Technical

Report #3) (pp. 27–82). Honolulu, HI: Second Language Teaching and Curriculum Center, U. of Hawaii.

Rose, K., y Kasper, G. (2001). *Pragmatics in language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press.

Rubin, J. (1983). How to tell when someone is saying “no” revisited. En N. Wollison y E. Judd (Eds.), *Sociolinguistics and language acquisition*, 10–17.

Rueda, L. Y. (2004). *Effects of pedagogical intervention on the development pragmatic competence in adult learners of English as a foreign language (EFL)* (tesis doctoral). . Unpublished doctoral dissertation. University of Arizona, Tucson, Arizona.

Ruiz, S. (2015). *El Desarrollo de la competencia pragmática: aproximación al estudio al estudio del procesamiento pragmático del lenguaje* (tesis doctoral). Universidad de Salamanca. Salamanca.

Saeki, M., y O’Keefe B. (1994). Refusals and rejections: Designing messages to serve multiple goals. *Human Communication Research*, 21, 67–102.

Sadler, R. W., y Eröz, B. (2001). “I refuse you!” An examination of English refusals by native speakers of English, Lao, and Turkish. *Arizona Working Papers in SLAT*, 9, 53–80.

Sasaki, M. (1998). Investigating EFL students’ production of speech acts: A comparison of production questionnaires and role-plays. *Journal of Pragmatics*, 30, 457–484.

Scollon, R., y Scollon, S. (2001). *Intercultural communication: a discourse approach* (2nd ed.). Malden (Massachusetts): Blackwell.

Searle, J. R. (1969). *Speech acts*. An Essay in Philosophy of Language. Cambridge: Cambridge University Press.

Searle, J. R. (1975). Indirect speech acts, en P. Cole y J. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics 3: Speech Acts*, 59–82. New York Academic Press.



Searle, J. R. (1977). A classification of illocutionary acts, en A. Rogers, B. Wall, y J. Murphy (Eds.), *Proceedings of the Texas Conference on Performatives, Presupposition, and Implicatures*, 27–45. Washington: Center for Applied Linguistics.

Shigeta, M. (1974). Ambiguity in declining requests and apologizing, en J. C. Condon y M. Saito (Eds.), *Intercultural encounters with Japan: Communication-contact and conflict*. (pp. 193–195). Tokyo: Simul Press.

Siebold, K. (2008). *Actos de habla y cortesía verbal en español y en alemán : estudio pragmalingüístico e intercultural* . Frankfurt am Main: Peter Lang.

Smith, M. J. (1975). *When I say no, I feel guilty* . New York: Bantam Books. Smith, C. (1998). *Can adults 'just say no?': How gender, status and social goals affect refusals* (tesis doctoral). University of South Florida. Florida.

Stevens, P. B. (1993). The pragmatics of 'no!': Some strategies in English and Arabic. *Ideal*, 6, 87–112.

Takahashi, T., y Beebe, L. M. (1987). The development of pragmatic competence by Japanese learners of English. *JALT Journal* , 8(2), 131–155.

Takahashi, T., y Beebe, L. M. (1993). Cross-linguistic influence in the speech act of correction. In G. Kasper, y S. Olshtain -Kulka (Eds.), *Interlanguage Pragmatics*, 138–157. New York: Oxford University Press.

Thomas, J., y Thomas, J. (1983). Cross-Cultural Pragmatic Failure. *Applied Linguistics*, 4, 91–112.

Tickle, A. L. (1991). Japanese refusals in a business setting. *Papers in Applied Linguistics Michigan*, 6(2): 84–108.

Toledo Azócar. S. (2016). *El acto queja: estrategias pragmáticas empleadas por hablantes nativos del español de Chile y hablantes no nativos, Aprendientes del español* (tesis doctoral). Universidad de Valladolid. Valladolid.

Triandis, H. C. (1995). *Individualism and Collectivism*. Boulder: Westview.

Tuner, K. (1996). The principale principales of pragmatic inference: politeness. *Language Teaching* 29 (1), 1-13.

Ueda, K. (1974). Sixteen ways to avoid saying “no” in Japan. In J. C. Condon y M. Saito (Eds.), *Intercultural encounters with Japan: Communication – contact and conflict* (pp. 185–192). Tokyo: Simul Press.

Valls Campá, L. (2011) Enseñanza/ aprendizaje de la competencia comunicativa intercultural y análisis de actitudes. *Marco EIE Revista de Didáctica*, 13, 1-18.

Van Dijk, T. (1977) *Text and context. Explorations in the semantics and pragmatics of discourse*. London: Longman.

VonCanon, A. L. (2006). *Just saying ‘No’: Refusing requests in Spanish as a first and second language* (tesis doctoral), The University of Iowa.

Walters, J. (1980). The perception of politeness in English and Spanish. *YORIO, C. C. PERKINS y J. SCHACHTER (eds.)*, 288-296.

Warga, M. y Scholmberger, U. (2007). The acquisition of French apologetic behavior in a study abroad context. *Intercultural Pragmatics*, 4(2), 221-251.

Widjaja, C. S. (1997). A study of date refusals: Taiwanese females vs. American females. University of Hawai’i Working Papers in *ESL*, 15(2), 1–43.

Wierzbicka, A. (1985). Different Cultures, Different Languages, Different Speech Acts. Polish vs English. *Journal of Pragmatics*, 9, 145-178

Wierzbicka, A. (2003). *Cross-Cultural pragmatics. The semantics of human interaction*. Berlin: Mouton de Gruyter .

Wolfson, N. (1981). Invitations, compliments and the competence of the native speaker. *International Journal of Psycholinguistics*, 25, 7-22.

Wolfson, N. (1986). Research Methodology and the Question of Validity. *TESOL Quarterly*, 20 (4), 689–699.

Wolfson, N. (1989). *Perspectives. Sociolinguistics and TESOL*. Cambridge, Massachussts: Newbury House.

Wolfson, N. (1989). The social dynamics of native and non-native variation in complementing behaviour. *EISENSTEIN, M.R. (ed.)*, 219-236.

Wootton, A. J. (1981). The management of grantings and rejections by parents in request sequences. *Semiotica*, 37(1/2), 59–89.

### **Documentos de referencia**

Marco Común Europeo de Referencia

Plan Curricular

### **Documentos electrónicos: web y otros**

Centro Virtual Cervantes [Online]. Disponible en:

<http://cvc.cervantes.es/ensenanza/default.htm> (última consulta: 28/01/2019).

Estudios Sobre el Discurso de La Cortesía Español. [Online]. Disponible en:

<http://edice.org/> (última consulta: 13/06/2018).

International Pragmatics Association . [Online]. Disponible en:

<http://ipra.ua.ac.be/> (última consulta: 02 /02/2019).

Real Academia Española. [Online]. Disponible en:

<http://www.rae.es/> (última consulta: 28 /11/2018).

University Trascrptions. [Online]. Disponible en:

<https://www.universitytranscriptions.co.uk/jefferson-transcription-system-a-guide-to-the-symbols/> .(última consulta: 22/07/2017).



## **Apéndice I: Cuestionario de antecedentes (versión española)**

Estos datos se recogen únicamente con fines de investigación, ya que pretenden identificar a las personas que reúnen las condiciones para la participación en el estudio. Este cuestionario y los datos personales que incluye, no serán utilizados de una manera que permita reconocer la identidad de los sujetos que participan en el estudio.

### **Datos Personales**

Nombre: .....

Género: Hombre      Mujer

Edad:.....

Lugar de nacimiento:.....

Nacionalidad:.....

País donde ha crecido .....

País de residencia.....

¿Ha residido en otro país por un periodo superior a un año? ¿Cuál es este país y por cuánto tiempo?

.....  
.....  
.....

Correo electrónico.....

### **Estudios realizados y ocupación**

El último grado que ha obtenido.....

Especialidad:.....

Trabajo actual.....

### **Idiomas**

Idioma materno:.....

Acento que utiliza en casa.....

Idioma del padre:.....

Acento del padre:.....

Idioma de la madre:.....

Acento de la madre:.....

¿Conoce otros idiomas? ¿Cuáles son?

.....  
.....  
.....  
.....

¿Cuál es su nivel en estos idiomas? (inicial, medio, avanzado, fluido)

.....  
.....  
.....  
.....

## Apéndice II: Cuestionario de antecedentes (versión árabe)

هذه البيانات يتم جمعها لأغراض بحثية فقط حيث إنها تهدف إلى تحديد الأشخاص الذين تنطبق عليهم شروط المشاركة في الدراسة. لن تستخدم هذه الاستبانة و ما تحتوي عليه من معلومات أو بيانات شخصية بما يمكن من التعرف على هوية الأشخاص الذين شاركوا في هذه الدراسة.

### بيانات شخصية

الاسم:.....

الجنس: ذكر أنثى

العمر:.....

محل الميلاد:.....

الجنسية:.....

البلد الذي نشأت فيه:.....

البلد الذي تعيش فيه:.....

هل أقمت في بلاد أخرى لفترات طويلة (أكثر من سنة)؟ في أي البلاد أقمت و ما مدة الإقامة في كل بلد؟

.....

.....

.....

البريد الإلكتروني:.....

### الدرجة العلمية و الوظيفة

آخر درجة علمية حصلت عليها:

.....

التخصص:.....

العمل الحالي:.....

اللغات

لغتك الأم:.....

اللهجة التي تتكلم بها في البيت:.....

اللغة التي يتحدث بها الأب: .....

اللهجة التي يتحدث بها الأب: .....

اللغة التي تتحدث بها الأم: .....

اللهجة التي تتحدث بها الأم: .....

هل تعرف لغات أخرى؟ ما هي؟

.....

.....

.....

ما هو مستوى معرفتك بهذه اللغات؟ ( مبتدئ – متوسط – متقدم – متفوق )

.....

.....

.....



### Apéndice III: Evaluación (versión española)

1- ¿Cree que estas situaciones pueden pasar en su vida real? Por favor complete el siguiente cuadro:

<b>Juego de rol</b>	<b>Real/ irreal</b>	<b>Comentario</b>
Trabajar fin de semana		
Dinero		
llevar a casa en coche		
Viaje urgente		
Boda		
Sustitución		
Paquete de Vacaciones		
Salir antes del trabajo		
Postre		
Recogida del aeropuerto		
Portátil		
Regalo		

## Apéndice IV: Evaluación (versión árabe)

1- هل تعتقد أن هذه المواقف يمكن أن تحدث لك في الحقيقة؟ أكمل الجدول التالي من فضلك.

الموقف	حقيقي / غير حقيقي	التعليق
شغل في الوبك أند		
فلوس		
توصيلة بالعربية		
سفر طارئ		
فرح		
يشغل مكانك		
باكج أجازة		
خروج من الشغل قبل المعاد		
حلو		
لمطار		
لاب توب		
هدية		

## **Apéndice V: Juegos de rol (versión española)**

### ***Instrucciones***

Aquí tiene 12 situaciones de juego de rol en las que va a interactuar. Hay que intentar responder naturalmente como lo haría en una situación real.

Si hay algo en las situaciones que no entienda, por favor pregunte.

.

### ***1- Petición – (-P, +D) Trabajar fin de semana***

Ud. es profesor/a en un instituto de enseñanza de idiomas que hace exámenes oficiales de TOFEL. Lleva nueve meses trabajando en este centro. Trabaja cinco días a la semana desde las 9:00 hasta las 17:00, y libra sábados y domingos. Tiene buena relación con su jefe y él está muy contento con su trabajo. Pero no son amigos ni tienen una relación social fuera del trabajo. El viernes por la noche su jefe le pide que vaya el sábado para hacer 3 clases de repaso con los alumnos desde las 9:00 hasta las 15:00, ya que el siguiente lunes tienen un examen oficial en el centro. Pero Ud. no quiere trabajar en su día libre.

### ***2- Oferta , (-P,+D)Dinero***

Ud. trabaja en una empresa desde hace un año. Tiene buena relación con sus compañeros y con su jefe. A su jefe le gusta mucho su rendimiento en el trabajo. Pero ustedes no tienen una relación fuera de la empresa. Ud. tenía un problema económico y dijo a su compañero que lo contó al jefe. Ud. ha ido hoy al trabajo y encontró que el jefe le llama para ir a su despacho. Al llegar al despacho, encuentra que su jefe le da un sobre con dinero para ayudarlo a solucionar el problema que tiene. Ud. aceptaste el dinero.

### ***3- Oferta ( -P, +D) llevar a casa en coche***

Ud. es empleado en la empresa Vodafone. Trabaja en esta empresa desde hace cuatro años. Su jefe está muy contento con su rendimiento. Hoy han tenido que trabajar, él y usted, 3 horas extras porque están haciendo una actualización del sistema. Al terminar, su jefe le ofrece llevarle en coche a su casa. Rechace.

#### **4- Petición (-P,+D) Viaje urgente**

Ud. es empleado en una empresa de turismo. Trabaja allí desde hace 3 años. Su relación con su jefe es buena, aunque es solamente relación laboral. Él le ayuda mucho en el trabajo y le aprecia. Hoy media hora antes de terminar el trabajo, su jefe le ha pedido que viaje mañana fuera de España en su lugar, y permanezca allí durante una semana para representar a la empresa en una exposición de turismo. A pesar de que Ud. tiene reservadas unas vacaciones para viajar con su familia en la misma semana de la exposición, no puede rechazar la petición de su jefe. ¿Qué diría?

#### **5- Petición (+P, +D) Boda**

Ud. es director de hotel. Trabaja allí desde hace 4 años. Su relación laboral con los empleados es buena en especial con un ama de llaves que le ayudó mucho a conocer el hotel cuando Ud. empezó hace 4 años. Hoy esta ama de llaves le pide que asista a la boda de su hija el próximo jueves a las 19:00. Pero, lamentablemente, Ud. no puede ir.

#### **6- Oferta (+P,+D) Sustitución**

Ud. es maestro en una escuela de primaria. Es el maestro principal de una de las clases. Tiene una ayudante que lleva trabajando con usted 2 años. Tienen muy buena relación, aunque es solamente de trabajo. Hoy ha llegado a clase muy enfermo/a y con fiebre. Su ayudante ofrece sustituirle hoy para que Ud. vuelva a casa y descanse. Acepte.

**7- Oferta(+P,+D) Paquete de viaje**

Ud. es director de una empresa de construcción. Trabaja allí desde hace 5 años. Tiene muy buena relación de trabajo con sus empleados. La mujer de uno de ellos trabaja en una empresa que organiza paquetes de viajes vacacionales. Hoy este empleado ha ido a su despacho para ofrecerle un paquete de viaje a Tailandia con descuento. Pero lamentablemente, Ud. no puede ir.

**8- Petición (+P, +D) Salir antes del trabajo**

Ud. es jefe de una tienda de ropa. Lleva trabajando allí 5 años. Tiene buena relación laboral con sus empleados. Estos días tienen las rebajas en la tienda por eso tienen mucho trabajo. Hoy uno de sus empleados, que es muy buen trabajador, le pide salir tres horas antes del cierre de la tienda. Acepte.

**9- Oferta (-P, -D) Postre**

Ud. acaba de llegar de un viaje largo. Su amigo, que lleva casi un año sin verle, le invita a usted a comer en su casa y le prepara mucha comida. Después de acabar el almuerzo, le trae el postre. Él insiste en que usted se lo coma, ya que lo ha hecho especialmente para usted. Pero usted ya no puede comer más. Rechace esta oferta.

**10- Petición (-P,-D) Recogida del aeropuerto**

Su amigo está de viaje fuera de España y llega a Madrid mañana a las tres de la mañana. Le llama hoy para pedirle a usted que le recoja del aeropuerto porque tiene muchas maletas. Acepte la petición.

**11- Petición (-P,-D) Portátil**

Su hermano tiene el portátil estropeado desde hace 3 semanas. Todavía no lo ha llevado para que lo arreglen. Desde entonces siempre le pide a usted el suyo para estudiar. Hoy, justo antes de que se vaya usted de viaje por trabajo, su hermano le pide el portátil para hacer un trabajo importante. Lamentablemente, usted no puede dejárselo. Rechace esta petición.

### ***12- Oferta\_(-P,-D) Regalo***

Su prima compró un reloj por internet. Al visitarle en casa, usted ves el reloj y le gusta mucho. Su prima al darse cuenta de esto, se lo quita de la mano y se lo regala a usted. Acepte el regalo.

## Apéndice VI: Juego de rol (versión árabe)

هنعمل 12 مشهد تمثيلي صغير بالعامية المصرية مع بعض. عايزك تحاول ترد بطريقة تلقائية و طبيعية زى ما كنت حترد لو الموقف ده حصلك على الحقيقة.  
لو محتاج تسأل أى سؤال، من فضلك قل لي .

### 1- طلب(شغل في الويك أند)

أنت بتشتغل مدرس في مركز لتعليم لغات بيعمل الامتحانات الرسمية للتوفيل. بتشتغل هناك من تسعة شهور. أنت بتشتغل خمسة أيام في الأسبوع و أجازتك جمعة و سبت، و بتشتغل من الساعة تسعة الصبح لحد الساعة خمسة الظهر. علاقتك كويسة بمديرك و هو مبسوط أوي من شغلك، بس أنتوا مش أصحاب و لا بتخرجوا مع بعض بره الشغل. يوم الخميس بالليل مديرك طلب منك أنك تنزل الشغل يوم السبت عشان تدي ثلاثة حصص مراجعة مع الطلبة، من الساعة تسعة الصبح للساعة ثلاثة الظهر، و ده لأن عندكم إمتحان رسمي للتوفيل يوم الأحد. لكن أنت مش عايز تشتغل يوم أجازتك.

### 2- عرض(فلوس)

أنت بتشتغل موظف في شركة بقالك سنة. علاقتك بزملائك و مديرك كويسة جدا. و مديرك معجب جدا بشغلك. بس أنتوا علاقتكوا علاقة شغل بس. كان عندك أزمة مادية و حكيت لزميلك في الشغل. فزميلك قال لمديرك. روحت الشغل النهاردة لقيت أن مديرك طالب منك تروح مكتبه. لما دخلت عنده لاقيته بيديلك ظرف فيه فلوس عشان يساعدك تحل الأزمة اللي عندك. أنت وافقت أنك تأخذ الفلوس.

### 3- عرض (توصيلة بالعربية)

أنت موظف في شركة فودافون. بتشتغل في الشركة دي من حوالي 4 سنين. مديرك مبسوط أوي من شغلك. أنهاردة أنت و هو أشتغلثوا ثلاث ساعات إضافية علشان كان عندكم تحديث للشبكة. بعد مخلصوا شغل مديرك عرض عليك أنه يوصلك بالعربية لبيتك. أرفض.

#### 4- طلب (سفر طارئ)

أنت موظف في شركة سياحة. بتشتغل هناك من حوالي 3 سنين. علاقتك بمديرك كويسة. بالرغم من أنها علاقة شغل بس. هو بيساعدك كتير في شغلك وبيقدر. النهاردة قبل متمشى من الشغل بنص ساعة مديرك طلب منك أن تسافر مكانه بكره و لمدة أسبوع عشان تمثل الشركة في معرض للسياحة بره مصر. أنت كنت حجزت عشان تسافر مع عائلتك أجازة في نفس وقت المعرض. أنت مش حتقدر ترفض طلب مديرك. حتقول أيه في الموقف ده؟

#### 5- طلب (فرح)

أنت بتشتغل مدير في فندق من حوالي 4 سنين علاقة الشغل بينك أنت و موظفينك كويسة ، و خاصة بواحدة من عاملات النظافة اللي كانت ساعدتك كتير أنك تتعرف على المكان أول ما بدأت تشتغل من 4 سنين . النهاردة جت و طلبت منك أنك تحضر فرح بنتها يوم الخميس الجاي الساعة 7 . أنت للأسف مش حتقدر تحضر.

#### 6- عرض (يشتغل مكانك)

أنت مدرس في مدرسة ابتدائي. أنت المدرس الأساسي في الفصل. و بيشتغل معك مساعد من حوالي سنتين. علاقتكم كويسة جدا بالرغم من أنها علاقة شغل بس. النهاردة رحت الشغل و كنت عيان جدا و عندك سخونية. المساعد بتاعك بيعرض عليك أنه يشتغل مكانك النهاردة عشان تقدر تروح البيت و ترتاح. وافق.

#### 7- عرض (باكديج أجازة)

أنت مدير في شركة إنشاء. بتشتغل هناك بقالك 5 سنين. علاقة الشغل بينك أنت و موظفينك كويسة جدا. مرات (زوجة) واحد من موظفينك ، بتشتغل في شركة بتنظم رحلات أجازة. النهاردة الموظف ده جه و عرض عليك باكديج مخفضة للسفر لتايلاند . بس أنت للأسف مش حتقدر تسافر.

#### 8- طلب (خروج من الشغل قبل المعاد)

أنت مدير في محل ملابس . بتشتغل هناك بقالك 5 سنين. علاقة الشغل بينك أنت و موظفينك كويسة جدا. الأيام دي عندكم تخفيضات في المحل عشان كده عندكم زبائن كتير. النهاردة واحد من الموظفين اللي بيشتغلوا كويس جدا، طلب منك أنه يخرج من الشغل ثلاث ساعات قبل ما المحل يقفل. وافق.



**9- عزومة (حلو)**

أنت لسه راجع من سفرية طويلة. صبحك اللي تقريبا بقالك سنة من غير ما تشوفه، عزمك على الغدا فى بيته، وحضر لك أكل كثير. بعد ما خلصتوا الغداء، جاب لك الحلو . صاحبك مصمم أنك تأكله لأنه عمله مخصوص عشانك. بس أنت خلاص مش قادر تأكل أكثر من كده.

**10- طلب (المطار)**

صبحك مسافر بره مصر و حيرج القاهرة بكرة الساعة 3 الفجر . اتصل بك النهاردة عشان تيجي تخذه من المطار عشان معه شنط كثير. وافق على طلبه.

**11- طلب (لاب توب)**

الاب توب بتاع أخوك بايظ بقاله ثلاث أسابيع. هو لسه مودهوش عشان يتصلح. و من ساعتها هو دايمًا بيطلب اللاب توب بتاعك عشان يذاكر. النهاردة قبل ما تسافر سفرية شغل، أخوك طلب منك اللاب توب عشان يعمل عليه شغل مهم. للأسف أنت مش حتقدر تسببه له.

**12- عرض (ساعة هدية)**

ابن خالتك أشتري ساعة جديدة من النت . جالك البيت و أنت شوفت ساعته و عجبك جدا. أنت قلت له أن ساعته جميلة جدا. هو قام قلع الساعة و ادھالك و قال لك أنه عنده واحدة تانية شبهها. أقبل هديته.

## **Apéndice VII: Transcripciones de las conversaciones en español**

### **Entrevista con Adrian**

#### **1- Petición- trabajar fin de semana**

D: puedes venir mañana de nueve a tres para preparar los exámenes?

A: eh hh la verdad es que::: me pilla un poco mal(.) tenía ya algunos planes hechos y me va a ser imposible cancelarlos

D: (hhh) sí pero es que tienen el lunes el examen y algunos no están muy preparados y estaban con dudas y querían una clase más=

A: = ya::: ya lo sé(.) bueno la propuesta que se me ocurre es que pospongan el examen si ellos sienten que no están preparados pero la verdad que me es imposible poder venir mañana(.) no lo tenía previsto y no=

D: = se lo digo a otra persona no?

A: sí(.) te lo agradecería muchísimo si buscas a otro

#### **2- Oferta- Dinero**

D: qué pasa adrian? cómo estás?

A: bueno(.) dígame

D: ahí tienes mil pavos

A: y esto a::: a qué se debe?

D: pues me ha contado tu compañero Pablo tu situación y (.) no sé=

A: = pues la verdad que te lo agradezco muchísimo (.) no tengo palabras para expresar mi gratitud porque me salva de un apuro(.) pero no se preocupe yo este dinero pienso devolvérselo

lo antes posible(.) pero sinceramente le agradezco el gesto y para lo que usted necesite por favor cuente conmigo

D: venga(.) yo sé que puedo contar contigo

### **3- Oferta-llevar a casa en coche**

D: venga yo te llevo

A: muchas gracias pero la verdad que me gusta caminar además después de haber estado tanto tiempo trabajando creo que [me viene muy bien caminar]

D: [ hombre que es tarde] yo te llevo

A: no no ya lo sé pero de verdad que esto me viene bien el pasear con el fresquito luego llego a mi casa desconectado y puedo dormir del tirón(.) si me lleva usted voy a llegar con todo el problema en la cabeza y no voy a poder dormir

### **4- Petición-Viaje urgente**

D: adrián puedes viajar mañana en mi lugar?

A : ehh sí(.) claro sin problema(.) bueno voy a tener que arreglar unas cosas voy a tener que hablar con mi familia porque teníamos ya planes(.) pero claro(.) cuenta conmigo para lo que sea.

D: seguro no hay problema?

A: mmm(.) hay cierto problema pero lo gestiono(.) no se preocupe usted por eso

### **5- Petición - Boda**

D: adrián es que mi niña se casa el jueves(.) tú vienes? tú vente(.) no?

A: la verdad es que me es imposible(.) sabes como está ahora mismo::: el hotel y estamos a tope y es que termino aquí de trabajar pero en casa es que sigo gestionando cosas y la verdad te agradezco mucho la invitación pero sé que si voy(.) el hotel se va a resentir(.) no vamos a tener todo listo

D: pero (.) chiquillo es que se casa mi niña [sabes]

A: [ > ya lo sé ya lo sé< ] no te preocupes y otro día yo  
llego a comer por ahí(.) pero es que este fin de semana imposible tú lo sabes.

D: bueno(.) no pasa nada.

### **6- Oferta- Sustitución**

D: yo te sustituyo y te vas tú a casa

A: ay (hhh) muchísimas gracias(.) de verdad(.) vamos yo confío en ti y yo creo que tú lo vas a  
hacer magníficamente(.) ese no es un problema(.) pero de verdad muchísimas gracias porque es  
que lo necesito(.) es que estoy fatal(.) tú lo puedes ver.

D: no te preocupes(.) yo me quedo con la clase

### **7- Oferta- Paquete de viaje**

D: tengo una oferta de viaje para irte a tailandia con descuento

A: ahh muy interesante pues bueno ya lo echo un ojo(.) lo hablo con mi mujer [y:::] ]

D: [es para] el mes  
que viene para:::

A: ya ya(.) pero bueno tú sabes cómo son las cosas en casa(.) uno no puede tomar las decisión  
solo(.) así que bueno voy a hablarlo con mi a ver qué le parece a ella(.) ella la verdad no es muy  
de viajar entonces(.) no sé(.) vamos ya te diré(.) pero me parece a mí que ella no le va a hacer  
mucha gracia el tema este de tailandia

D: seguro(.) no(.) tú díselo tú díselo y a lo mejor sí

A: mira te voy a ser sincero(.) yo conozco a mi mujer y es que no(.) no le va a gustar tailandia(.)  
es que no lo va a gustar(.) de verdad muchas gracias

D: bueno(.) pues nada ya si hay otra oferta te lo digo

### **8- Petición Salir antes del trabajo**

D: me tengo que ir antes hoy que tengo un problema

A: bueno (.) no pasa nada (.) te puedes ir (.) sí(.) o sea si el problema es serio yo no te voy a cuestionar si te vayas(.) pero tú sabes que estamos hasta arriba no?

D: sí claro (.) si no (.) no te lo diría hombre

A: vale pues bueno vete y ya vemos cómo arreglamos el descuadre de horarios (.) tú no te preocupes

D: venga sin problema no?

A: sin problema por esta vez

D: venga muchas gracias

#### **9- Oferta- Postre**

D: venga come

A: illo tú estás majara? ((*ríe mientras habla*)) cómo me vas a traer este postre después de la comida que me has puesto?

D: tú no quería flan (.) pues flan

A: sí hombre (.) seguro que está buenísimo pero es que vamos como me lo coma me voy a reventar(.) a ti cómo se te ocurre ponerme tanta comida por delante si sabe que ahora tengo el flan?

D; revienta que yo te vea venga

A: > qué va qué va illo que no que no < que yo me conozco y es que como lo coma voy a despreciar toda la comida la voy a echar para fuera

D: y qué hacemos ahora con el flan?

A: tú déjalo allí me lo como para merendar

#### **10- Petición- recogida del aeropuerto**

D: puedes recogerme del aeropuerto que tengo muchas maletas?

A: pues claro illo (.) no te voy a recoger?

D: que son a las tres de la mañana y [tú:::]

A: [illo] de verdad no te preocupes tú sabes que para eso  
estamos la familia

### **11- Petición- Portátil**

D: puedo usar tu portátil hoy?

A: vamos a ver (.) tú cuánto tiempo llevas con el portátil estropeado?

D: tres semanas

A: tres semanas? en tres semanas tú no has tenido tiempo de ir al técnico a lo que te arreglen?

D: yo no entiendo en estas cosas

A: pero es que no hay que entender tú lo lleva al técnico y te lo arreglan yo te hecho el favor para  
que te apañaras mientras tanto (.) pero es que yo me lo tengo que llevar para el trabajo(.) yo lo  
siento mucho pero mi trabajo es mi trabajo

D: vaya hermano

A: pues bueno (.) vaya hermano (.) así aprenderás

### **12- Oferta- Regalo**

A: qué reloj más bonito (.) dónde te lo has comprado eso?

D: eso por internet (.) te gusta?

A: me encanta

D: pues toma

A: ¿para mí en serio?

D: claro-

A: no pero sea en serio para mí?

D: claro (.) yo tengo cuatro iguales(.) parecidos

A: illo en serio pues muchísimas gracias (.) la verdad la verdad que no me lo esperaba yo lo he dicho para comprármelo yo

D:si te gusta si no lo has dicho por decir o:::

A:no no no yo te lo digo porque me ha encantado y la verdad lo valoro muchísimo(.) muchísimas gracias por el reloj

## **Entrevista con Alejandro Rodriguez**

### **1- *Petición- trabajar fin de semana***

D: el sábado tienes que venirte

R: >ya(.) no creo que fuera(.) bueno y en todo caso(.) así directamente frío no me parece bien porque mi horario estipulado es de nueve de la mañana a cinco de la tarde y y si primero me avisas con muy poca antelación y yo he podido tener planes ya para ese fin de semana y luego si me pide que vaya el sábado(.) me tendrías que pagar estas horas de más que me iba a echar como horas extras(.) como entiendo que no es el caso(.) no(.) no iría no iría<

D: seguro? que no tengo a nadie y tienen examen los alumnos el lunes que llevas un año con ellos

R: sí sí sí yo lo siento mucho pero es que no es mi culpa y yo a los alumnos los he enseñado y he seguido la clase(.) a día día(.) he enseñado la materia que me correspondía y he cumplido con mi trabajo(.) no estoy obligado a hacer más

D: bueno

### **2- *Oferta- Dinero***

D: toma este sobre con dinero

R: por qué me das este sobre?

D: porque me ha dicho el compañero que tenías un problemilla y digo bueno te lo voy a adelantar y yo sé que tú me lo vas dando [ y:::]

R: [sería] un préstamo entonces? un adelanto? vale(.)  
bueno en este caso te lo agradezco mucho me va a venir bien y yo te lo voy pagando conforme conforme vaya pudiendo vamos sí sí vale pues eso muchas gracias

D: vale es para ti

### 3- *Oferta- llevar a casa en coche*

D: venga que te llevo(.) que es muy tarde ya

R: ah no no gracias no(.) no hace falta(.) yo::: cojo el autobús de la empresa que es gratuito y además me deja prácticamente a lado de casa(.) de verdad no pasa nada=

D: =pero ya el autobús se ha ido ya no viene más

R: sí en serio? bueno en este caso en este caso cojo el de línea que el de línea sale ahora en veinte minutos y me deja en casa no quiero que te moleste para llevarme a casa=

D: = si no hay molestia

R: pue::s no sé es que a mi estas cosas me ponen en un compromiso ((ríe mientras habla)) y no sé en realidad prefiero usar el autobús

D: bueno bueno no pasa nada

### 4- *Petición- viaje urgente*

D: mañana te tienes que ir a italia

R: bueno(.) la verdad que(.) yo ya está semana lo tenía reservada pero entiendo que::: la empresa necesita mi servicio para este viaje y bueno pues anulo mi reserva con mi familia y hago este viaje(.) este viaje de empresa(.) ya solo lo que sí espero que me lo convence con otra semana siguiente [y]

D: [sí] hombre claro con el favor que nos hace



R: vale de acuerdo(.) por lo menos esto estaría bien y vale bueno(.) pues voy

#### **5- *Petición- Boda***

D: tú vienes a la boda de mi niña el jueves a las 7?

R: (0.3) lo siento no puedo es que tengo un compromiso ineludible con mi mujer y::: tenemos una cita en el médico que no podemos aplazar porque le han detectado algo y entonces es algo que me coincide y es una cita ineludible yo te agradezco mucho la invitación y

D: bueno bueno si tienes algo tan importante no importa hombre(.) espero que no sea nada

#### **6- *Oferta- Sustitución***

D: yo me quedo que estás fatal

R: sí en serio= te vas a quedar? pues muchas gracias si quieres luego por el favor eh::: no sé te invito a comer mañana o no sé pero te lo agradezco mucho porque en verdad que estoy fatal y no puedo dar la clase(.) mañana te invito a comer

D: pues nada(.) mejórate

#### **7- *Oferta- Paquete de viaje***

D: te ofrezco un viaje a tailandia un mes 500 euros?

R: qué me ofrece [un::]

D: [sí] lo que vende mi mujer

R: ah que un viaje a tailandia? ah vale(.) no es que no me interesa esa parte del mundo yo te lo agradezco mucho(.) la oferta es muy buena pero es una zona del mundo que no me interesa además(.) los aviones me dan un poco de miedo y el viaje es muy largo y no sé(.) prefiero viajar a sitios más cercanos

D: bueno ya te ofreceré otra cosa

#### **8- *Petición- Salir antes del trabajo***

D: tengo que salir tres horas antes que tengo un problemilla familiar y es que me tengo que ir

R: que tienes un problemilla familiar?

D: sí-

R: vale tu eres un buen empleado nunca me has fallado y creo que te puedo hacer el favor creo que(.) además no me vas a mentir en esto pues(.) de acuerdo ya lo que sí intentaremos que esas tres horas las recupere en otro momento(.) pero sí sí vete vete

D: muchas gracias

### **9- Oferta- Postre**

D: cómete la tarta anda

R: uff la verdad que tiene una pinta buenísima la tarta pero es que estoy llenísimo(.) tío es que has puesto un montón de comida y claro(.) yo estaba en el compromiso de que ya me invita pues estaría feo además dejar la comida pero es que no sabía que había postre(.) me he puesto hasta arriba y en serio no me cabe(.) lo siento lo siento(.) si quieres me dejas un tupper y me lo llevo para casa para mañana pero ahora no me cabe de verdad ((*ríe mientras habla*))

### **10- Petición- recogida del aeropuerto**

D: me recoges mañana a las tres del aeropuerto?

R: a las tres de la mañana (hhh) venga vale imagino que si me has llamado porque no ha nadie que te pueda recoger ((*ríe mientras habla*)) sí claro- claro- te recojo(.) hombre te hago el favor.

D: seguro

R: que sí que sí(.) lo hago

### **11- Petición- Portátil**

D: me dejas el portátil que tengo que hacer un trabajo?

R: joder es que me voy de viaje y me voy a llevar el portátil

D: pero es que tengo que hacer el trabajo

R: ya::: pero es que yo sin mi portátil no puedo tener(.) o sea no me puedo comunicar con los demás(.) además también tengo que trabajar desde mi portátil y (hhh) joder es que(.) ya me lo has estado pidiendo estos días(.) yo te lo dado sin problema pero hoy ya no puedo

D: vale

### ***12- Oferta- Regalo***

D: mira este reloj

R: me gusta mucho este reloj

D: toma

R: me gusta mucho el reloj pero también puedo comprar uno pero bueno

D: si te lo doy yo(.) si a mí no me gusta tanto

R: no sé pero un regalo (x) el reloj es bonito y en todo casi estaba pensando preguntarte dónde lo habías conseguido e iba yo a comprarlo [pero]

D: [que] es es para tí

R: muchas gracias ya(.) no sé(.) estas cosas me dan un poco aburro así que intentaré compensarlo de alguna manera(.) ya te regalaré a ti algo que crea que te gusta mucho

### ***Entrevista con Alegría***

#### ***1- Petición- trabajar fin de semana***

D: puedes venir mañana sábado de nueve a tres para preparar a la gente para el examen del lunes(.) por favor?

A: hmm pero cómo que \$mañana\$ ?

D: es que tienen el examen el lunes y había pensado que a algunos les hace falta un par de clascitas más o un par de horitas más(.) por si puede venir tú para revisar con ellos

A: bueno pero esto si me pagaría aparte no?

D: sí claro

A: (x)

D: alegría lo mismo de siempre (.) te daríamos un día de vacaciones o algo

A: es que un día de vacaciones si es un día de trabajo (.) pero vacaciones dos días a lo mejor que es un sábado(.) que yo libro los sábados(.) además tenía pensado irme por allí

D: bueno si quieres se lo puedo decir a otra persona si tú no puedes

A: bueno dígaselo a otra persona que pueda

D: muchas gracias

## **2- Oferta- Dinero**

D: alegría que me ha contado(.) samuel que tienes un problemilla y(.) toma te voy a dejar mil euros para ver si así tú lo solucionas.

A: en serio?-

D: sí hombre (.) si es que

A: pero muchas gracias sabes que ahora mismo lo estoy pasando muy mal y(.) bueno la verdad que me viene estupendamente

D: ya sabes que yo confío en ti (.) que me lo va a devolver y que cuando pase el bache pues ya hablamos

A: la verdad que ahora mismo estoy muy nerviosa (.) me pone usted en un apuro

D: bueno tú cógelo y ya está que yo me fío de ti

A: muchas gracias(.) en cuanto pueda se lo devuelvo

D: sin problema que yo me fío de ti

## **3- Oferta- llevar a casa en coche**

D: venga que te voy a llevar en coche a tu casa

A: no hace falta no hace falta a ver vivo [aquí]

D: [sí pero] es muy tarde no te vas a ir tú sola no?=  
A:= no pasa nada si yo vivo aquí a cinco minutillos y me voy andando=  
D= que está muy oscuro no ves?  
A: que va es que a mí me gusta andar(.) no se preocupe muchas gracias  
D: bueno hija venga hasta luego

#### 4- **Petición- Viaje urgente**

D: te tienes que ir a italia

A: pero como voy a italia que yo tengo planes de unos vacaciones [es que (.) las tengo pagadas]

D: [ ya (.) pero es que yo tengo a mi tia enferma y no me puedo ir ahora mismo y a la empresa no se puede quedar(.) que hemos comprado el stand(.) tenemos nuestros productos allí]

A: bueno hijo pero es que yo tengo las vacaciones cogidas y yo ahora con el dinero de las vacaciones(.) qué hago me lo como?

D: bueno pero que yo te doy otra semana de vacaciones cuando podamos(.) no te preocupes tú por eso(.) es que no puedo dejar eso así

A: vale yo entiendo que no se puede dejar así pero(.) vamos a ver me he gastado mil quinientos euros

D: bueno yo te lo devuelvo poquito a poco(.) es que no no podemos dejar eso así

A: bueno si(.) venga pues si(.) si se va mirando tal me devuelve la semana de vacaciones y se va mirando con el dinero(.) no se puede dejar la empresa sola(.) venga de acuerdo(.) me voy mañana.

#### 5- **Petición - Boda**

D: hija mi niña se casa el jueves a las siete(.) tú puedes venir? yo te invito(.) que yo quiero que tu vengas

A: cariño(.) es que de verdad que mira que yo te aprecio pero es que estoy viendo que a las siete no puedo porque el hotel está lleno y es que estamos de trabajo hasta arriba mira(.) yo otro día voy a verte(.) que os lo pases muy bien pero es que de verdad me encantaría pero(.) pero es que no puedo vamos(.) tú ya sabes cómo se pone el hotel

D: qué pena hija(.) con la ilusión que le hacía a mi niña

A: no te preocupes que yo le hago un regalito

D: no te preocupes(.) no te preocupes que no pasa nada

#### **6- *Oferta – Sustitución***

D: vete a casa que me quedo yo aquí con los niños

A: de verdad?

D: claro- =

A: = bueno pues te voy a explicar lo que tenía yo planteado para hacer hoy(.) te lo dejo [ahí anotado]

D: [si llevamos dos años aquí] no te preocupes

A: bueno pero lo dejo anotadito y después yo me voy para casa y después me mandas un whatsapp y hablamos y me dices qué tal todo

D: tú vas a tu casa y te acuestas

A: muchas gracias(.) ya te lo devolveré

#### **7- *Oferta- Paquete de viaje***

D: mira mi mujer tiene unos paquetes para irse a tailandia en mayo buenísimo y muy barato y muy bien de precio(.) te quieres ir? míratelo que son trescientos pavos y un mes en tailandia

A: uf que va que va(.) yo tengo que estar atentada en la empresa y no (.) además que ya tengo planeadas unas vacaciones y tal con mi familia(.) muchas gracias pero la verdad(.) me apunto para otra vez

D: bueno si sale otra oferta yo te la digo no?

A: venga ya vamos hablando por otra oferta(.) es que me has pillado cogida ya

### **8- Petición - Salir antes del trabajo**

D: tengo que salir tres horas antes hoy es que tengo una cosa en casa hoy y es que me tengo que ir

A: (.hhh) que tienes algún problema familiar o algo=?

D:= es que tengo que ir yo sé que está esto así pero es que tengo que ir

A: bueno vamos a hacer una cosa(.) tú te vas y ya veremos cómo se recuperan las horas en otro día y tal (.) no te preocupes(.) trabajas bien(.) y ya vamos viendo cómo se puede hacer(.) que se recupere las cosas en casa

D: seguro? muchas gracias

### **9- Oferta -Postre**

D: cómete el flan no?

A: sí hombre! si estoy llena(.) no me ves

D: pero Pruébalo hija [que llevo]

A: [uff]

D: que llevo una hora haciéndolo

A: que no que no de verdad que no puedo más que voy a meter un explotido vamos(.) que no puedo ((*ríe mientras habla*))

D: pues llévatelo o algo no? yo que sé

A: que me lo lleve? vamos a ver(.) que no(.) que no puedo(.) tu quieres verme meter un explotido ahí(.) potar y esas cosas? no gracias(.) yo de verdad te lo agradezco(.) pero es que no puedo mas es que me has hecho mucha comida

D: pero es que el flan me he tirado una hora haciéndolo

A: [vamos a hacer una cosa]

D: [pero no era el favorito] el flan(.) que te comías diez flanes?

A: mira(.) podemos hacer una cosa(.) nos echamos la siesta(.) yo reposo(.) dame un Gin Tonic(.) dame algo para bajar la comida y después me lo tomo para merendar y me lo como entero si quieres pero ahora mismo es que no puedo más(.) de verdad

D: venga(.) pues hacemos eso

A: venga

### **10- Petición recogida del aeropuerto**

D: me puedes recoger por favor que tengo aquí siete maletas y no tengo coche ni autobús y he perdido el tren y(.) por favor=?

A: =pero tú que te has traído la casa entera ((*ríe mientras habla*))?

D: claro(.) es que llevo tres años fuera(.) imagínate=

A: =madre mía ((*ríe mientras habla*)) tú sabes lo que se llama mandarlo [en Seur]

D: [no(.) es que es muy caro] tú sabes que yo soy pobre(.) no soy como tu amigo Samuel(.) soy pobre

A: qué petardo eres ((*ríe mientras habla*)) a qué hora llegas anda?

D: a las tres de la mañana

A: a las tres de la mañana? te voy a meter un jardazo (.) anda sí petardo yo te recojo (.) hijo qué voy a hacer? los amigos están por eso.

D: qué bonito(.) qué buena eres hija!



## 11- Petición Portátil

D: déjamelos anda

A: no

D: illa que yo tengo que hacer un trabajo para mañana=

A:= >y yo me lo tengo que llevar de viaje<

D: pero que es mañana=

A:= me da igual(.) haberlo llevado tu ordenador tres semanas(.) ya lo podrías haber[ llevado]

D: [pero no me ha salido]

A: >me da igual< si no te ha salido pues se lo pides a papá o se lo pides a algún amigo tuyo o te vas a la biblioteca que hay ordenadores(.) que esta de aquí se va mañana a trabajar(.) y no te lo puedo dejar

D: vaya hermana

## 12- Oferta- Regalo

A: me encanta tu reloj(.) qué bonito

D: ah sí? mira toma(.) para ti

A: cómo que para mí(.) qué dices?

D: para ti hombre(.) que a mí no me gusta tanto

A: de verdad cómo que no te puede gustar [que es preciosa]?

D: [porque tengo siete iguales] bueno siete relojes pero ese me lo compre porque [estaba]

A: [tienes] siete relojes y yo no tengo ni uno?

D: pues ya tienes uno(.) no?

A: ay muchas gracias primo(.) me encanta(.) mira ya me lo voy a poner (*ríe mientras habla*)

### *Entrevista de Alicia*

#### *1- Petición trabajar fin de semana*

D: pues mira alí mañana de nueve a tres tú puedes venir para hacer unas clases extra para el examen del lunes?

Ali: pues mañana me viene un poco mal

D: de nueve a tres tienes algo?

Ali: claro- tengo que preparar el examen del lunes y bueno pensaba que lo iba a poder hacer en casa (.) además tengo unas cosas que hacer me viene bastante mal=

D:= es que me han pedido algunos alumnos dar una última clase

Ali: bueno pero mi horario de lunes a viernes y no contaba con que el sábado tuviese que venir para trabajar

D: no puede ser pues nada lo digo a Pablo entonces a ver si puede

Ali: vale

#### *2- Oferta Dinero*

D: qué pasa ali me ha contado Antonio que tienes un problemilla no? que te falta algo no?

Ali: cómo?

D: mira que te voy a dar esto (.) sin compromiso son cinco mil=

Ali: = sí pero pero esto no lo puedo aceptar y por qué?

D: hombre yo confío en ti sé que lo vas a devolver yo te lo adelanto=

Ali:= sí sí por supuesto pero:: uy que vergüenza pero (.) quién le ha contado esto?

D: antonio antonio

Ali: bueno pues vale- yo se lo agradezco mucho muchísimas gracias la verdad (.) es que::: me viene muy bien yo se lo devuelvo inmediatamente en cuanto pueda (.) vale?

D: yo sé que tú me lo vas a devolver

Ali: bueno muchas gracias

### **3- Oferta - llevar a casa en coche**

D: tú vives bastante lejos tú vives en los arcos por lo menos no? te voy a acercar en el coche

Ali: eh no mejor me voy andando prefiero andar un rato después de tanto rato [de:::]

D: [pero] si está muy lejos y es de noche ya

Ali: pero prefiero despejarme llevamos demasiadas horas allí encerrados de verdad de verdad [muchas gracias]

D: [seguro]

Ali: sí muchas gracias

### **4- Petición - Viaje urgente**

D: tienes que ir a la expo es que yo no puedo y tiene que ir alguien y otra persona no hay

Ali: pero (.) en qué fecha me ha dicho?

D: la semana que viene

Ali: no puede ser (.) es que tengo un viaje reservado desde hace muchos tiempo con mi familia

D: es que está mi tia en [el hospital y si no:::] ]

Ali: [madre mía] bueno pues claro es trabajo y uf (.) mi novio me va a matar ((*ríe mientras habla*))

D: bueno pero te vas no?

Ali: si no me queda más remedio (.) pues claro tendré que

D: te lo agradezco (.) te compensaré a ti y a tu novio

### 5- *Petición – Boda*

D: mira niña que se casa mi juani

Ali: no me digas eso [maripuri]

D: [el jueves a las siete en el hotel macarena]

Ali: no me lo puedo creer pero (.) pero ese día yo estoy trabajando (.) lo siento mucho pero (.) pero cómo se casa ese día? Pero ese día no pega que se case

D: ya (.) era el que había

Ali: ay maripuri lo siento (.) lo siento de verdad [pero]

D: [no puedes cambiarlo]

Ali: no puedo cambiarlo porque me has avisado muy muy tarde (.) y muy precipitado y ahora a quién le digo que cambie el turno? (.) ay maripuri lo siento mucho pero enhorabuena que se casa tu hija

D: bastante ha costado

### 6- *Oferta - Sustitución*

D: vete hija que estás fatal y me quedo yo aquí

Ali: pero::: pero cómo me voy a ir david? es que yo tengo que estar aquí hoy (.) estoy trabajando en mis niños aquí y [mira]

D: [estoy yo]

Ali: yo sé que estoy así pero (.) en verdad debería de quedarme (.) es que cómo te vas a encargar tú de todos los niños?

D: que te vas a morir ante los niños y les vas a crear tres traumas a cada uno

Ali: hombre por otro lado es verdad que (.) mejor estar en mi casa que (.) que estar aquí que se puedan contagiar los chiquillos pero

D: claro-

Ali: bueno pues (.) la verdad que te lo agradezco muchísimo (.) muchas gracias (.) venga pues me voy a ver si me recupero pronto

### **7- Oferta- Paquete de viaje**

D: yo te ofrezco un mes en tailandia por trescientos euros (.) pero en agosto

Ali: en agosto?

D: no lo siento en abril

Ali: ah en abril? no pero me viene igual de mal (.) lo siento pero:::

D: no te puedes ir de vacaciones?

Ali: la verdad es que estaría muy bien porque es muy buena oferta pero que va que va no puedo lo siento (.) en otra ocasión pues quizá te llame a ver si me puedes buscar un buen viaje como este

D: bueno

Ali: muchas gracias

### **8- Petición - Salir antes del trabajo**

D: puedo salir tres horas antes que tengo una cosa y tengo que ir?

Ali: pero CHIQUILLO mira cómo estamos todos (.) aquí trabajando a destajo porque tenemos que [empezar con la] con las rebajas

D: [que sí] pero el niño se cayó a un hoyo y no puede salir

Ali: ay madre mía (.) pues bueno ya está claro- vete (.) que esto es cuestión de emergencia (.) venga pues vete (.) no pasa nada (.) venga yo organizo aquí el personal y (.) entre todos cubrimos tu parte

D: venga pues muchas gracias

Ali: nada

### **9- Oferta - Postre**

D: mira lo que he preparado para ti

Ali: uy ahora postre? con todo lo que hemos comido? madre mía

D: pero es que llevo tres horas metido en la cocina haciéndote eso

Ali: CHIQUILLO (.) no me digas ESO!

D: (.) tres horas

Ali: tres horas (.) y ahora y ahora cómo te digo yo que no a esto? Pero mira de verdad que es que estoy hasta arriba es que no puedo comer más (.) además tú lo sabes que el dulce tampoco es mi fuerte y chiquillo después de todo este tiempo que llevo viajando comiendo y comiendo y comiendo y ahora me preparas tú esto

D: pues pruébalo [por lo menos]

Ali: [lo siento] pero es que no me entra (.) tú sabes lo que hacemos? que me lo metes en un tupper y yo lo pruebe en mi casa muchas gracias

### **10- Petición - Recogida del aeropuerto**

D: me vienes a recoger que tengo aquí tres (x) tres baúles y cinco maletas por favor?

Ali: HOMBRE HOMBRE TÚ EN ESPAÑA OTRA VEZ (.) pero bueno chiquillo a qué hora vienes?

D: a las 3

Ali: pues por supuesto- que voy a recogerte (.) que ganas de verte ((*sonríe mientras habla*))

muy bien pues sí (.) mañana nos vemos a esa hora (.) vale?

D: muchas gracias

### **11- Petición – Portátil**

D: me dejas tu portátil que tengo que hacer un trabajo

Ali: (.) pero tía (.) siempre igual? de verdad siempre me tienes que estar pidiendo el portátil? y hoy lo siento mucho pero es que me voy (.) es que me voy de viaje y lo sabes (.) no te has podido poner antes? ahora me lo pides a esta hora (.) que dentro de media hora salgo no? pues lo siento pero hoy no (.) hoy te aguantas pero no (.) no te puedo prestar el portátil (.) vas y te compras uno

### ***12- Oferta- Regalo***

D: mira mi reloj

Ali: uy (.) y eso? (.) qué chulo tu reloj (.) dónde te lo has pillado?

D: en internet

Ali: si o qué? (.) en qué pagina?

D: en relojes.com

Ali: mm pue:::s me encanta- me(x)

D: pues toma

Ali: pues y qué quieres que haga con esto?

D: para ti?

Ali: QUÉ ME REGALA EL RELOJ DE VERDAD! (.) muchas gracias de verdad (.) pero pero no lo puedo aceptar

D: claro- a ti te gusta más que a mí

Ali: en serio? Pero (.) de verdad?

D: de verdad

Ali: MUCHAS GRACIAS ((ríe mientras habla))

### ***Entrevista con Esteban Pérez***

### ***1- Petición - Trabajar fin de semana***

D: puedes venir mañana de nueve a tres para el examen del lunes?

E: hombre mañana mañana mañana de nueve a tres (.) mañana es sábado no? mañana no::: la verdad que tenía pensado (.) irme por allí y no he pensado venir a trabajar vamos

D: sí pero como tienen el examen el lunes a ver si tu puedes venir y te pagamos las horas extras vamos que no pasa nada

E: es que ya había planeado por ahí para irme por ahí con mi novia (.) no puede venir nadie?

D: sí se lo puedo decir a (.) a pastora pero no sé

E: hombre (.) llama a pastora(.) si puede venir ella la verdad es que me haría un favor

D: venga la voy a llamar a ver qué dice

### ***2- Oferta – Dinero***

D: qué pasa esteban? que me ha contado paco lo tuyo (.) y digo (.) toma mil euritos (.) para que te apañes un tiempo

E: hm::: (*pensando*) mil euritos (*ríe mientras habla*) pero pero (.) vamos a ver (.) así de repente!

D: hombre que me ha contado paco tu problema y yo que sé tú trabajas muy bien y no quiero que estés mal

E: hombre ya sí yo me lo quedo pero así en frío (.) no sé=

D: = hombre frío [no]

E [que no] es ni mi sueldo ni nada que no sé

D: que sí hombre pero que es un préstamo no? que llevas aquí un año y muy bien (.) yo me fío de ti no?

E: ah vale vale



D: pues bueno

### **3- Oferta - llevar a casa en coche**

D: venga que te voy a llevar a casa (.) en el coche

E: no (.) mejor (.) no déjalo que me voy andando mejor

D: hombre que está lejos y es tarde ya (.) te voy a acercar en un momento

E: sí pero (.) estoy agobiado y así me da el aire un poco en la cara

D: seguro no?

E: sí sí seguro no tengo yo ganas (.) no tengo ganas (.) me cojo el autobús o me voy andado y me da un poquito el aire

### **4- Petición - Viaje urgente**

D: yo no puedo ir que está mi tía muy mala muy mala y (.) es que tienes que ir tú porque la empresa tiene que estar allí en Italia

E: esta semana?

D: ésta semana

E: (.) y::: ( *pensando*) esta semana yo voy yo voy (.) yo voy la verdad es que yo voy pero::: pero es un marrón

D: hombre es que tenías tú un viaje para esta semana no?

E: Sí con mi mujer y eso (.) la verdad

D: hombre a tu mujer no le va a gustar mucho pero es que no (.) yo no puedo hacer otra cosa (.) ya lo arreglamos para otra semana y te doy vacaciones o lo que sea

E: bueno sí vamos no te preocupes (.) yo hablaré con mi mujer a ver qué puedo hacer e iré para allá

D: bueno (.) pues suerte con tu mujer

### 5- *Petición –Boda*

D: el jueves que viene a las siete se casa mi niña (.) tú puedes venir?

E: el jueves que viene?

D: que yo quiero que te vengas a la boda de mi niña porque tú eres mucho para mí

E: pero hija (.) el jueves que viene (.) no podías haber avisado antes? es que tenemos aquí la conferencia en el hotel enorme (.) y tengo que estar pendiente (.) de todo el jaleo que se va a montar

D: ya ya pero es que no (.) se me ha pasado

E: bueno es que va a estar chungo merí la verdad porque (.) porque me tiene que avisar con más tiempo estas cosas porque (.) ya te digo es que el jueves hay una conferencia que dura además (.) toda la tarde (.) viene un congreso (.) vamos una conferencia no (.) un congreso (.) de médicos y es que es todo el día

D: qué pena hijo yo quería que vinieras tú! a ver si me case el mayor (.) que a ver si se casa ya (.) yo te aviso antes

E: avísame antes avísame antes que yo (.) tú sabes que yo te quiero mucho pero es que no puede ser (.) esta vez no puede ser

### 6- *Oferta - Sustitución*

D: estaban (.) así no puedes dar clase (.) vete a casa y me quedo yo

E: pues mira la verdad es que te lo agradecería sinceramente (.) porque es que me he levantado con muy mal cuerpo pero mal cuerpo eh (.) estaba vomitando un rato en mi casa (hhh) yo creo que tengo fiebre o algo porque no es normal

D: sí sí tienes mala cara sí (.) no te preocupes que yo me quedo no pasa nada

E: seguro no? La verdad que sí::: que yo te lo agradezco mucho porque no pensaba ni venir pensaba en llamar el centro y decir que (.) que no venía lo que pasa que digo eh me voy a ir al final (.) pero si tú me cubres la verdad te lo agradezco

D: no pasa nada yo te ayudo

**7- Oferta(+P(.)+D Paquete de viaje**

D: mira mi mujer que trabaja en una agencia de viaje (.) y este paquete por cuatrocientos euros te puedes ir a tailandia una semana (.) en mayo una oferta que tiene ella

E: por cuatrocientos euros a tailandia?

D: sí-

E: hombre está bien de precio (.) pero está un poquillo (.) espera tailandia por qué? Que está bastante lejos (.) allí qué se me ha perdido a mi

D: no hombre que es muy bonito hay muchas playas hay muchas cosas bonitas

E:y no tiene otro? (.) es que tailandia no me llama

D: la oferta que tienen ahora es esta

E: (hhh) tailandia?

D: tailandia

E: (0.3) es que no me llama la atención tailandia (.) el otro día precisamente lo estaba hablando con mi mujer ((*ríe mientras habla*)) y no y no (.) es que no me llama nada no tiene ciudades imperiales o algo (.) París (.) es que en mayo tengo yo la comunión de mi sobrina de Cádiz eh (.) esa semana eh (.) es que tengo porque si no es que (.) es que tengo que ir vamos

D: bueno

E: porque no (.) es que no puedo faltar porque son familia de mi madre desde que son chicos (.) siempre nos estamos viendo todo el veranos (.) es que si falto (.) vamos que voy a llamar la atención vamos (.) es que tengo que ir tengo que ir (.) lo siento mucho

D: bueno a ver si sale otra oferta ya te digo

**8- Petición (+P(.) +D) Salir antes del trabajo**

D: puedo salir tres horas antes? es que (.) tengo una cosa de familia y es que necesito salir tres horas antes=

E: = una cosa de familia? bueno si es importante pero qué es?

D: hombre que tengo una tía enferma

E: bueno una [tía enferma]

D: [en el hospital] que está fatal]

E: hm lo que pasa que hay tela de trabajo hoy eh? [No te crees]

D: [ ya ya lo sé] si no no te lo digo tu sabes [ que yo:::]

E: [que estamos] con la rebaja y con la historia y no damos abasto (.) pero bueno venga no pasa nada te cubrimos entre todo echamos una mano y no pasa nada (.) que en verdad te lo curras ahí

D: venga muchas gracias

### **9- Oferta - Postre**

D: mira que pedazo de flan te he hecho

E: escúchame cabeza esto será una broma no? ((*ríe mientras habla*))

D: hombre (.) el flan con lo que te gusta el flan=

E:= sí es flan pero tú sabes todo lo que me has puesto por encima de la mesa antes?

[que estoy aquí que casi que voy a explotar]

D: [llevo dos horas haciendo el flan cómetelo no?] un poquito

E: que no me cabe (.) vamos a ver (.) si está toda la mesa llena de comida (.) tú lo has visto

D: a ti te cabe un poquito

E: no no no ((*ríe mientras habla*)) que no me como el flan (.) es que tienen que dar dinero para que me coma el flan vamos

D: pues te doy dinero

E: no no no (.) vamos (( *ríe mientras habla*)) mucho dinero tiene que ser eso

D: bueno pues lo vas a llevar por lo menos o algo no?

E: bueno venga (.) me lo llevo (.) pero que no me lo como vamos

### 10- Petición - Recogida del aeropuerto

D: me puedas recoger que tengo un montón de maletas y y es que no (.) no tengo coche ni tengo nada?

E: que te recoja dónde?

D: aquí en el aeropuerto

E: aquí en el aeropuerto (.) pues dime la hora

D: no hay problema no?

E: no no (.) problema no hay (.) dime la hora

D: a las cinco

E: a las cinco (.) bueno venga voy a pedir el coche a mi novia a ver si (.) a ver si me lo deja y (.) te cuento y te cuento (.) que seguramente sí pero (.) tú sabes que yo tengo que pedírselo antes

D: bueno muchas gracias

### 11- Petición - Portátil

D: déjame el portátil esteban que tengo que hacer un trabajo para mañana

E: OTRA VEZ CON EL PUTO PORTÁTIL cuándo le vas a llevar el tuyo al técnico? (.) cuándo se lo vas a llevar?

D: que no he tenido tiempo que estoy muy liado

E: > pues será de tocar el violín porque no haces nada vamos (.) no [haces nada]< ↑

D: [es que toda la semana]

E: > y mañana me voy a currar por allí que ya lo sabes (.) y es que encima (.) me pides el portátil (.) cuando estoy todo liado< no tienes tiempo de llevárselo al técnico?

D: que no tengo tiempo (.) que tengo que hacer el trabajo

E: bueno pues te va a fastidiar porque hoy tengo que currar yo (.) mañana (.) lo coges

D: tú mañana no estás (.) mañana te vas de viaje=

E:= pues pídeselo a mama

D: mamá no tiene↑

E: como que no? tiene uno chico (.) corre vas y se lo pides

### 12- *Oferta- Regalo*

D: mira mi reloj

E: hostia primo (.) no veas el reloj que llevas no?

D: está todo guapo a que sí?

E: está guapo está guapo

D: toma (.) para ti (.) si te gusta tanto para tí

E: vamos a ver si lo llevas puesto

D: bueno para ti (.) si a mí no me gusta tanto (.) si yo me lo compré por comprar (.) compré siete cosas y me compré el reloj

E: ((*ríe mientras habla*)) hombre me acabas de dejar todo pillado pero si me lo dices así (.) pues gracias

D: a ver pruébatelo pruébatelo (.) está guapo no?

E: la verdad que (.) la verdad que el reloj está guapo (.) no te voy a decir que no

D: pues para ti

E: pues gracias hombre

D. nada

### ***Entrevista con Carlos***

#### ***1- Petición - Trabajar fin de semana***

D: puedes venir mañana que es sábado para dar clases de nueve a dos mañana?

C: no no puedo tengo cosas que hacer

D: uf es que lunes tienen el examen esta gente y

C: ya pero es que tenía planes concertados ya un viaje familiar y no puedo

D: bueno gracias

#### ***2- Oferta - Dinero***

D: venga toma carlos me he enterado de lo tuyo (.) un sobre de dinero

C: hm muchísimas gracias por todo (.) lo estoy pasando muy mal ahora mismo y le agradezco que este favor y este detalle que ha tenido conmigo

D: bueno ya sé que eres un buen trabajador y no hay problema

C: vale pues muchas gracias

#### ***3- Oferta - llevar a casa en coche***

D: venga que te llevo que es tarde=

C:= no de verdad me gusta ir andando a casa (.) me gusta volver y dar un paseo para despejarme la cabeza

D: hombre- que es tarde yo te llevo

C: no de verdad se lo agradezco pero::: prefiero ir andando

#### 4- **Petición - Viaje urgente**

D: mañana tú tienes que ir a italia es que yo no puedo ir que me ha surgido algo y es que si no va [la empresa]

C: [vale] de acuerdo pero habrá que buscar alguna forma de compensarme económicamente este viaje o de devolverme que la empresa se haga cargo de los gastos que ya he pagado (.) porque la verdad que no (.) vamos la familia estaba ilusionada con el viaje y ha sido mucho dinero que hemos invertido ahí

D: bueno ya te compensaré yo y te daré otro mes de vacaciones y ya lo veremos

#### 5- **Petición- Boda**

D: mi niña se casa el jueves a las siete usted puede venir?

C: (.) no la verdad que estoy muy ocupado (.) el trabajo me lleva me ocupa mucho lugar y después tenía que sacar a pasear a los niños y demás y es que voy a estar muy liado de verdad (.) lo siento mucho

D: ay qué pena hijo!

C: bueno (.) aquí tiene un detalle para su hija (.) para que le pueda regalar algo

#### 6- **Oferta (+P(.)+D) Sustitución**

D: venga vete me quedo yo no te preocupes

C: vale muchas gracias eh (.) pero para cualquier cosa que pase o cualquier problema que tenga llámame por teléfono que voy a estar en casa descansando pero (.) te puedo coger el teléfono perfectamente

D: no te preocupes no pasa nada

C: vale muchísimas gracias

#### 7- **Oferta- Paquete de viaje**

D: mira lo que vende mi mujer un mes a tailandia por trescientos euros (.) te puedes ir este verano para allá?



C: hm( 0.2) no la verdad es que no (.) lo siento (.) lo siento pero no lo puedo aceptarlo

D: pero por qué (.) si está muy barato?

C: ya pero es que no me gusta este tipo de vacaciones (.) de rollo tropical y (.) y demasiado turismo y demasiada gente (.) me gusta algo más tranquilo

D: vale vale

#### **8- Petición - Salir antes del trabajo**

D: es que me tengo que ir que esta mi tía mala y me tengo que ir por favor (.) que es muy urgente

C: vale claro por supuesto (.) no pasa nada (.) intentaremos organizarnos lo mejor que podamos en su ausencia y (.) que todo vaya bien y que se mejore

#### **9- Oferta - Postre**

D: toma comételo

C: no de verdad no (.) yo no puedo más estoy súper lleno (.) es que no puedo más además no soy muy dulcero no [me gusta]

D: [bueno si ]era tu favorito este tú lo comías doblado

C: no pero ( sonrío mientras habla) las cosas cambian y además estoy intentando bajar un poquito de peso (.) de verdad

D: ya ya bueno lo hecho para nada me he tirado dos horas de cocina para nada

C: yo te lo agradezco (.) si no me lo llevo en un tupper

#### **10- Petición - Recogida del aeropuerto**

D: recógeme mañana que llego a las tres=

C: = venga vale perfecto dónde te espero? [ en la puerta:::]

D [ a las tres de] la mañana

C: no pasa nada yo entro al trabajo a las cinco (.) ya (.) no es la primera vez que lo hago además ((ríe mientras habla)) (.) quedamos en la puerta de llegada?

D: venga vale que grande eres

C: me debes una cerveza

D: bueno o dos

### **11- Petición - Portátil**

D: venga déjame el portátil

C: no es que verás tengo muchas cosas guardadas y te has cargado el tuyo y estoy viendo que vas a estropear el mío y tengo muchas cosas ahí que no (.) que no quiero perder así que no (.) sólo lo puedes utilizar si es una urgencia pero vamos en principio no

D: que tengo que entregar un trabajo mañana

C: no pues vete a la biblioteca (.) coge un portátil de la biblioteca

D: vale

### **12- Oferta- Regalo**

D: mira mi reloj

C: qué bonito!

D: pues para ti

C: ah muchas gracias pero cuánto te ha costado? y te doy el dinero

D: no pasa nada si yo tengo dos o tres parecidos

C: ah pues nada fue un detalle (.) tendré que regalar yo también a ti algo más adelante

D: que no hombre (.) que es porque yo quiero (.) que no pasa nada

C: ah bueno pues nada muchas gracias illo

### ***Entrevista con Isabel***

#### ***1- Petición - Trabajar fin de semana***

D: puedes venir mañana el sábado de nueve a tres para hacer clases de repaso que el lunes los alumnos tienen el examen?

I: pues mira el sábado es la comunión de mi sobrina y tristemente no puedo::: no puedo::: garantizarte que venga a trabajar bueno (.) garantizarte que no puedo que no puedo venir lo siento (.) me haber avisado antes

D: no te puedes venir un rato ni nada? =

I: = no no me puedo venir un rato en todo caso (.) a ver el domingo

D: el domingo no podemos tiene que ser sábado

I: la verdad que lo siento si a lo mejor no (hhh) no puedo

D: bueno (.) pues nada (.) se lo diré a otro

#### ***2- Oferta - Dinero***

D: toma isabel que me he enterado de lo tuyo (.) toma este sobre

I: pero bueno y::: cómo te has enterado? me da muchísima vergüenza que me estés dando esto (.) en todo caso yo que sé? te doy las gracias pero::: lo acepto porque estoy entre la espada y la pared que (.) me lo vayas quitando del sueldo poquito a poco por favor

D: bueno no te preocupes luego tú cuando puedas me devuelves y ya está

I: de verdad me siento súper mal pero de verdad muchísimas gracias(.) no sabía que usted iba a hacer esto por mí

D: bueno no pasa nada

#### ***3- Oferta - llevar a casa en coche***

D: venga que te voy a llevar en coche a casa que ya es muy tarde?=-

I: =pue:::s no voy a esperar que venga mi novio a recogerme

D: pero ahora va a hacer levantarse a tu novio para que venga

I: sí- sí- y si no te importa es que mi novio es muy celoso y como sepa que me venido en el coche de otro (.) me mata

D: anda, que qué medieval no? bueno

I: la verdad que sí (.) pero prefiero no tener problemas con él la verdad

D: bueno (.) vale pues me voy me voy antes de que me pegue

I: pues nada (.) lo siento

D: nada nada

#### 4- **Petición (-P,+D) Viaje urgente**

D: mañana tienes que ir a la feria esta de francia

I: (0.3) me quedo me quedo muerta,

D: es que iba a ir antonio pero es que no puede ir que le ha muerto el gato y no puede ir (.) no puede ir

I: (0.2) es que de verdad llevo dos años ahorrando que tú sabes (0.2) todos los meses que he estado poniendo poquito a poquito dinero y ahora qué pena! no puede ir otro?

D: es que no hay otro tú sabes que no hay otro (.) si somos tres en la empresa

I: (hhh) pues me tienes que dejar que me vaya ahora mismo porque yo tengo que solucionar la papeleta y en fin a ver cómo me (.) me las apaño pero me tienes que dejar que me vaya ya,

D: sí sí venga tú ve y arregla lo que tienes que hacer y haz la maleta (.) la maleta lo tienes hecha y ya está vale(.) ya te doy otra semana de vacaciones el mes que viene y ya lo arreglamos juntos (.) no te preocupes

I: sí sí pero vamos que vaya vaya es una putada

D: pues sí

I: ya me voy

D: venga hasta luego

#### 5- *Petición (+P, +D) Boda*

D: isabel ya vente a la boda de mi maricarmen

I: ay angustia hija (.) que va (.) no puedo

D: no puedes? el jueves a las siete que llevamos preparando dos años

I: pero::: tú no me habías dicho nada hasta ahora

D: es que se me olvidado hija (.) tantas invitaciones y tantas cosas

I: pero de verdad que escúchame que no puedo pero::: con todo el dolor de mi alma no me voy a poder ir(.) pero por favor dame el número de cuenta de tu hija para hacerle para hacerle un regalito

D: bueno hija o te preocupes ya un día vamos a comer o algo (.) no hace falta

I: bueno hija pásatelo muy bien pero de verdad es que es que no puedo que tengo una cita para el nutricionista y no la puedo dejar (.) porque tienen que me tienen que operar dentro de tres meses tú sabes de la obesidad mórbida

D: bueno cuando se case mi otra hija te digo con más antelación

#### 6- *Oferta - Sustitución*

D: venga vete a casa que estás muy mal (.) que tienes más mala cara que nada

I: de verdad(.) si no fuera porque estas tú aquí, de verdad um(.) me voy tranquila(.) pero de verdad que este súper favor te lo voy a agradecer y te lo voy a compensar quitándote horas y haciéndote la vida más fácil(.) de verdad muchísimas gracias

D: bueno

#### 7- *Oferta(+P,+D Paquete de viaje*

D: mira que paquete más bueno (.) trescientos euros un semana a tailandia

I: pues nada que::: >que no que no< que yo no me puedo ir a tailandia y una semana y dejar a mi madre sola tú sabes cómo está que tiene la cabeza ida y yo no puedo no puedo no tengo hermanos como ya sabes yo no puedo lo siento de verdad(.) es una ganga pero hijo (.) ojala pudiera pero no-

D: bueno ya te aviso si hay otra oferta o algo

I: si por lo menos que está aquí en españa y dos o tres diitas como mucho

D: vale vale

### 8- **Petición - Salir antes del trabajo**

D: por favor necesito salir tres horas antes que tengo una tía mala en el hospital

I: pues mira tú sabes cómo estamos y estamos a tope (.) si fuese en otra época del año no me importa que te fueras (.) te voy a dejar que te salgas tres horas antes pero que sepas que vas a tener que suplir esas horas luego en el horario de la noche haciendo inventario

D: bueno lo que sea lo que sea (.) tú me apuntas ahí lo que sea y yo hago lo que sea

I: pues venga vete y tú sabes que nada (.) luego las va a tener que complementar luego de estar aquí por la noche

D: vale vale bueno venga ya me deja irme no?

I: claro- claro- venga corre ve

### 9- **Oferta - Postre**

D: venga comete la tarta anda=

I: = escúchame vida me has puesto de comer aquí por un regimiento (.) así que si no te importa vamos a charlar un poquito (.) nos vamos al sofá (.) me das un poquito de sal de frutas (.) bebemos un poquito de agua y luego nos comemos el postre un poquito más tarde para merendar no? (.) y así no nos ponemos al día no loli?

D: venga vale (.) pero vamos que llevo allí siete horas en la cocina haciéndolo

I:pero [escúchame]

D: esto se [pone malo eh]

I: cómo se va a poner malo? mételo en la nevera tú sabes que yo te la agradezco infinito pero es que no puedo comer más me voy a vomitar hija(.) vamos un par de horas y hacemos la sobremesa y luego lo como para merendar (.) tú tranquila que yo me como media tarta

D: bueno

### **10- Petición - Recogida del aeropuerto**

D: puedes venir mañana a recogerme a las 3?

I: ay hijo puta a las tres de la mañana?

D: es que es la hora a la que llega el avión (.) si no me salía por doscientos euros más

I: venga tío te mato vamos(.) vamos me voy a recogerte pero vamos a ver me debes el favor del siglo eh

D: venga vale yo te doy tarta luego *((ríe mientras habla))*

I: ay madre mía! pues nada hijo allí estaré a menos cinco:::(.) escúchame (.) cuando estés en el avión bajando ya empezarás a tener cobertura(.) así que me vas llamando y como yo no vivo muy lejos me das un toque y tiro yo para allá(.) de todas formas yo estaré allí a las tres cabron

D: gracias hija

I: venga adiós

### **11- Petición - Portátil**

D: oye isa déjame el portátil anda

I: >NO- TÍA TÚ TIENES DESDE HACE TRES SEMANAS EL PORTATIL ROTO Y NO HACES NI POR LLEVARLO AL SERVICIO TÉCNICO (.) ASÍ AHORA TE JODES (.) TE VA A LA UNIVERSIDAD Y TE PONES ALLÍ A HACERLO EN EL AULA

VEINTICUATRO HORAS< pero yo me tengo que ir y tengo que llevar mi portátil me importa una mierda que::: que tengas que hacer un trabajo (.) te busca las papas.

D: bueno bueno que me has saltado todo en un momento

I: claro- que quieres que te lo diga? que llevas tres semanas sin llevártelo al servició técnico (.) es que no tienes cabeza

D:bueno

I: ahora acepta las consecuencias

D: venga hija ya te lo pagará el karma

### **12- Oferta- Regalo**

D: mira mi reloj

I: qué bonito!

D: te gusta tanto toma toma el reloj para tí

I: que no que no chiquilla que no(.) que coño que esto! Tú me dices de dónde lo has comprado y yo me lo compro >ANDA YA ANDA YA<

D: que no (.) que a mí no me gusta tanto (.) yo me lo compré porque estaba y yo lo vi y ya está (.) yo me compro veinte cosas al día (.) toma para tí

I: pero escúchame ahí tienes (.) entra a la habitación y coge la camisita que más te guste trueque o nada

D: que trueque que no estamos en los indios, que es para ti y ya está (.)yo te lo regalo

I: madre mía madre mía! de verdad que tú tienes un corazón que no cabe en el pecho vaya me siento hasta mal

D: venga ponte el reloj que te queda bien

I: muchas gracias



### *Entrevista con Samuel David*

#### *1- Petición - Trabajar fin de semana*

D: puedes venir mañana sábado por favor Samuel de nueve a tres para preparar el examen del lunes de los alumnos por favor?

S: sobre qué hora?

D: de nueve a tres

S: de nueve a tres (0.3) no sé te lo tengo que confirmar tengo que mirar la agenda

D: es que me lo tienes que decir ya(.) es que si no(.) mañana es que es mañana ya(.) y son las siete de la tarde

S: pues va a ser imposible porque tengo la agenda bastante complicada (.) aparte es que esto no se puede avisar de un día para otro(.) creo que se necesita una organización y bueno llevo aquí ya mucho tiempo y creo que la organización es lo que utilizamos siempre me parece un poco=

D:= es que me han venido veinte alumnos diciendo que quieren dar un poquito [más]

S: [bueno] pero no se ha hecho aquí durante nueve meses y bueno me parece eso un poco

D: tú llevas aquí nueve meses(.) yo llevo aquí veinte años

S: sí si me parece bien pero me parece un poco desorganizado de todos modos

D: bueno pues nada se lo diré a simón

#### *2- Oferta- Dinero*

D: samuel que me ha contado simón lo tuyo(.) y nada que te quería de este sobre(.) mira lo que hay mil euros (.) es bastante [o:::?]

S: [buenos días ] antes de todo y::: (0.2) lo acepto pero creo que la comunicación debería haber sido antes de darme el sobre simplemente(.) estaría bien por lo menos haber podido hablar sobre el tema

D: hombre me ha contado tu compañero porque te daría apuro [contarme]

S: [sí] me parece también que sí me da apuro o no apuro me parece que nos podemos hablar antes (.) por lo menos que sepas la situación de darme el dinero y a ver a qué acuerdo podemos checar en vez de darme el dinero directamente?

D: bueno sí lo quieres (.) te hace falta o no?

S: sí- sí- me lo tomo (.) pero te repito que me gustaría esto también aparte del dinero

D: bueno vale ya lo sé yo por otra vez

S: muchas gracias

### 3- *Oferta - llevar a casa en coche*

D: venga samuel te voy a llevar a casa

S: me pillas un poco::: que no me viene bien que me llevas a casa vale? te lo agradezco un montón pero [es que]

D: [hombre] que es tarde (.) está muy oscuro

S: [sí] es que he quedado aquí abajo(.) pues así tampoco no::: te lo agradezco pero me he quedado aquí abajo(.) ya tenía planes

D: te voy a esperar mientras venga quien sea

S: perdona

D: te voy a esperar mientras venga quien sea

S: no (.) no hace falta voy a pasar mucho tiempo con esta persona así que (.) tampoco vas a estar [en el trabajo]

D: [voy a estar ] esperando aquí sólo

S: pero tres horas vas a estar esperando no? [tres horas]

D: [hombre] pues nada el lunes te veo

S: muchas gracias muchas gracias

#### 4- **Petición - Viaje urgente**

D: yo tengo a mi tía enferma es que se va a morir ya (.) es que no puedo ir(.) la empresa no se puede quedar sin eso (.)que hemos comprado el stand y tenemos nuestros productos=

S:= cuáles son las fechas?

D: la semana que viene la semana que viene=

S:= ya tienes los tickets?

D: está todo

S: está todo el hotel y todo?

D: el hotel estaba cogido ya (.) lo cambiamos el nombre y ya está

S: me parece bien sí- sí- lo podemos hacer

D: tú tenías el viaje este no?

S: bueno sí pero::: (hhh) puedo apretar,e un poquito y sí me familia va tal fecha yo pondría otra y no habría problema (.) podemos si quieres algún informe o algo supongo que=

D: = claro- tú me hace el favor

S: yo me aprieto un poco y no te preocupes (.) vamos está bien no hay problema

#### 5- **Petición Boda**

D: hijo el jueves se casa mi niña a las siete (.) tú vente (.) yo quiero que tu vengas a la boda que tú eres mucho para mí

S: matilde(.) te lo agradezco mucho y la verdad lo valoro mucho nuestra relación personal pero estamos (0.2) sabes las fechas? tú lo sabes perfectamente las fechas que son ehh::: yo soy el máximo responsable del hotel y::: espero que entiendas que estoy a cargo del hotel(.) que no soy [un empleado]

D: [ ya lo sé] sí yo lo sé

S: de verdad que te lo agradezco y me espero que no lo tomes a mal (.) pero soy la imagen del hotel

D: sí sí sólo por un poco tiempo

S: ya lo sé pero no es el tiempo el problema (.) el problema es la temporada la que estamos ahora

D: ya ya

S: muchas gracias matilde

#### 6- *Oferta –Sustitución*

D: vete a casa que está malo con fiebre (.) yo me encargo

S: pero::: tienes aquí el programa vale? tienes los ejercicios lo he traído todo porque no es que no puedo vamos(.) estoy súper hecho polvo(.) pero sí te agradecería dentro de la flexibilidad que puedas tener aquí tienes el material=

D:= sí claro- si llevamos dos años haciendo lo mismo

S: más o menos lo mismo (.) entonces no va a ser sorpresivo para ti pues simplemente lleva la clase y tal y cual (.) si tienes algún problema(.) me lo comunicas por móvil o por tal(.) que estoy reventado vamos

D: no te preocupes

S: tenía que haberte avisado antes verdad?

D: no pasa nada (.) no pasa nada (.) si estás malo(.) estás malo

S: muchas gracias (.) vamos hablando cualquier urgencia me llamas al móvil y ya está

D: venga vete a casa

S: muchas gracias

### **7- Oferta- Paquete de viaje**

D: mira qué buena oferta! quinientos pavos un mes en tailandia con un hotel con el vuelo con todo

S: pues estamos llevando a cabo ahora mismo un proyecto súper súper importante

D: yo trabajo aquí (.) yo lo sé

S: pues más que nadie (.) tú sabes lo importante que es esto(.) y::: yo soy el director de la empresa y lo sabes no? y yo te agradezco el gesto pero tú también sabes la responsabilidad que tengo yo aquí?

D: que sí

S: te lo agradezco mucho esto no se puede obviamente posponer ni=

D:= saldrá muchas ofertas (.) yo te aviso si tú quieres

S: a ver si me haces el favor(.) te lo agradezco mucho pero de verdad (hhh) es que no sabía que decirte la verdad que quiero hacerlo pero obviamente si me voy yo cómo vas a hacer tú tu trabajo por ejemplo?

D: hombre yo llevo cinco años aquí

S: y el resto?

D: también

S: sí pero tenemos mucha gente que están aprendiendo ahora que están empezando

D: no te preocupes(.) si no te puedes ir(.) pues para otra fecha tú no te preocupes

### **8- Petición - Salir antes del trabajo**

D: me tengo que ir tres horas antes que está mi tía::: que se va a morir(.) es que me tengo que ir(.) que está la cosa fatal en mi casa

S: bueno david (.) tampoco es periodo de rebajas (.) tampoco la gente viene aquí (.) picotea y se lleva lo que sea tal y cual

D: yo sé que hay mucho trabajo (.) que hay mucho trabajo

S: sí- sí- aunque haya mucho trabajo le pone tal y cual (.) creo con el personal que tenemos no habíamos me has dicho para cuándo?

D: para hoy(.) tres horas antes(.) tengo que ir tres horas antes

S: que no creo que por tres horas vayamos a tener problemas(.) hay personas suficientes y:: es una situación grave=

D:= yo te devuelve a ti las horas no te preocupes tú por eso

S: bueno no te preocupes tú vete tranquilo (.) no hay problema vale?

#### 9- *Oferta – Postre*

D: comete el flan

S: illo(.) joder, tú has visto la cantidad de comida que tú me has montado allí (.) mi alma

D: tú no quería flan?

S: yo te he dicho que yo quería flan

D: tú comías mil flanes doblados de toda la vida

S: yo comía mil flanes tío pero lo mismo me he cambiado de opinión tío

[pero esto esto que es que tienes cojones]

D: [a ver a ver que llevo todo el día cocinando para ti]

S: > illo, muy bien que te lo agradezco (.) pero no me puedes forzar a comer un flan cojones<

D: que pruebe el flan

S: yo probarlo sí pero comerlo entero no

D: nadie te ha dicho que lo comas entero

S: qué coño! que no tío(.) que no me cabe ni una cucharada carajo tío

D: pues te lo pongo en un tupper y te lo llevas

S: bueno sí lo llevaré pero no me lo voy a comer ahora mismo tío

### **10- Petición - Recogida del aeropuerto**

D: illo recógeme del aeropuerto que tengo siete maletas

S: a qué hora llega eso?

D: a las tres de la mañana

S: siete maletas(.) siete maletas llevas tío?

D: llevo tres años fuera pues me he traído =

S: = cabrón- y no había esto [lo que llega]

D: [no había nada] todo era muy caro(.) tú sabes que yo gasto poco

S: claro- a ti te gusta mucho el dinero lo que pasa a ti illo

D: por eso?

S: qué quiere a qué hora eso?

D: a las tres de la mañana

S: a las tres de la mañana illo?

D: pero si estás jugando(.) qué más te da?

S: bueno vale vale pero qué traes? Siente maletas [algo más?]

D: [Que sí]

S: qué más traes?

D: pues nada ya está

S: pues a las tres de la mañana(.) qué voy a hacer? qué voy a hacer? me pones la voz de pena y qué voy a hacer yo?

D: qué voz de pena?

S: la voz de pena la traes incorporada

D: pero vas a venir no?

S: que sí- que sí- a las tres chiquillo

### 11- Petición - Portátil

D: samuel déjame el portátil

S: para qué?

D: para hacer un trabajo

S: para hacer un trabajo( .) pero si es yo me voy mañana mi alma(.) así que me hace falta a mí esto(.) no es para hacer un trabajo es para comer vamos

D: para comer?

S: es para trabajar para comer

D: pero que me lo dejes no?

S: >pero vamos a ver (.) vamos a ver(.) tú no tienes [biblioteca no hay biblioteca]↑<

D: [son las doce de la noche]

S: >que no hay portátil (.) no hay biblioteca no hay amiguitos no hay vecinos no hay nada? y tiene que ser el día antes justo no? tú no puedes hacerlo antes no? tú no puedes hacerlo un día antes no? tienes que decírmelo ahora que me voy yo mañana a trabajar y me hace falta el portátil no eh? pase lo que pase que te quedas sin portátil (.) así de

claro ↑<

D: mamá↑



S: >ni mamá ni mamó (.) ya está que no hay ↑<

### **12- Oferta- Regalo**

D: mira mi reloj

S: muy guapo el reloj(.) de dónde lo has pillado?

D: en internet te gusta?

S: claro-

D: pues para ti

S: en serio? en serio?

D: claro si yo no uso reloj en verdad . Que no tiene ni pila

S: pero te lo pillaste o no?

D: sí pero que no me gusta en verdad para ti

S: está un poquito cascado pero está guapo

D: si es nuevo (.) cómo va a estar cascado?

S: cascado cabrón que no funcionan las agujas

D: porqué no tiene pila(.) cómpralo una pila(.) te voy a comprar la pila encima a parte del reloj

S: no(.) no(.) está de puta madre(.) muchas gracias de corazón tío de verdad

### **Entrevista con Laura**

#### **1- Petición - Trabajar fin de semana**

D: puedes venir mañana sábado de nueve a tres a dar clases de repaso porque el lunes tienen el examen?

L: (0.2) no- no- porque mi horario de trabajo es de lunes a viernes y no sábado

D: ya pero como tienen el lunes el examen y están un poquito algunos no están bien pues si podrías venir

L: pero creo que igual es más interesante si lo preparan ellos por su cuenta(.) así también se habitúan a hacer el trabajo y responsabilizarse de él(.) ese tipo de cosas

D: no vas a hacer el favor entonces?

L: creo que no

D: vale

## **2- Oferta – Dinero**

D: qué pasa (.) cómo estás?

L: hola bien

D: que me lo ha contado José Luis lo tuyo (.) y toma un sobre con dinero

L: pero::: pero por qué?

D: hombre porque me ha contado que tienes problemas y no quiero que estés descontenta aquí en el trabajo y yo sé que no hay problema en que tú me lo devuelvas

L: entonces es un adelanto (.) un préstamo?

D: es un préstamo

L: vale puedo saber cuánto es?

D: míralo, mil euros

L: bueno (.) te lo agradezco mucho (.) hay alguna forma concreta en la que quieres que se vaya devolviéndola (.) todo de golpe? poco a poco?

D: cuando tú puedas (.) yo confío mucho en ti (.) porque me gusta mucho tu rendimiento en el trabajo

L: gracias hago lo que puedo

D: yo lo sé

**3- Oferta llevar a casa en coche**

D: venga que te llevo a tu casa

L: no hace falta (.) pero gracias

D: que es tarde ya(.) y está lejos(.) yo te acerco un momento

L: casi que me apetece más que me dé un poquito el aire

D: seguro?

L: sí seguro (.) así me despejo

**4- Petición -Viaje urgente**

D: tienes que ir mañana a las exposiciones de dinamarca

L: (0.4) hmm ya sabes que yo no tengo ningún problema en hacerlo incluso si es una cosa así tan de última hora(.) aunque es cierto(.) que justo en estas fechas yo tenía ya totalmente planificadas y cerradas unas vacaciones familiares

D: sí(.) yo lo sé pero es que me ha surgido un problema familiar(.) y no puedo ir y la empresa no puede quedar así en la presentación(.) tú lo sabes

L: y hay alguna forma de compensar el::: perjuicio que me causa a nivel familiar? puedo recuperar luego los días que me corresponden de vacaciones en otras fechas?

D: claro- ya eso lo vemos (.) esta semana que tenia de vacaciones ya te la doy yo en otro momento (.) ya te daremos una compensación si vendemos allí mucho ya sabes que hay compensación (.) si no vamos(.) no vendemos

L: obviamente- pero aparte también puesto que yo tengo que deshacer estos planes (.) y mi familia va a estar realmente molesta conmigo pues supongo que estaría bien también que yo pudiera tranquilizarles ofreciéndoles algo a cambio tipo (.) eso como algo relacionado con futuras vacaciones algo así

D: pues eso la semana que sea lo hablamos (.) cuando venga hablamos qué semana podemos darte (.) y te doy yo un bonus o algo(.) tú no te preocupes por eso yo es que no puedo ir es que tengo una tía muy enferma

L: bueno pues espero que se mejore!

#### 5- *Petición (+P, +D) Boda*

D: que este jueves se casa mi niña a las 7 (.) tú vienes no?

L: no puedo-

D: ay

L: pero si ya te había avisado no?

D: no(.) tú me lo has dicho ahora

L: pues fíjate que lo tenía en mente(.) y estaba hasta segura de que te había dicho ya que no podía ir(.) lo siento muchísimo de verdad(.) pero es que no puedo cambiar los compromisos que tengo de ninguna manera(.) yo otro día veo a tu hija y le doy el regalito(.) nos vamos las tres a merendar por ahí(.) pero esas fechas de verdad de verdad por mucho que me pesen no puedo cambiarlo lo siento de verdad

D: qué disgusto!

L: no mujer (.) otro día nos vamos a celebrarlo a nuestra manera

#### 6- *Oferta -Sustitución*

D: vete a casa y descansa anda yo me quedo

L: seguro? pero es que dejarte un marrón impresionante y yo no voy a quedar tranquila en casa tampoco (.) tú estás segura que te puedes apañar con esto?

D: claro- si llevo dos años aquí claro- si estas con fiebre y estás mala

L: (hhh) vamos a hacer una cosa yo me voy (.) pero luego llámame para ver y me cuentas cómo ha ido y demás y si quieres incluso te puedo dejar lo que tenía pensado toma mira (.) espero que te sirva para la clase que no te ponga más trabajo de lo habitual

D: tú no te preocupes y vete a casa

L: muchas gracias mi alma

### **7- Oferta- Paquete de viaje**

D: mira un paquete de viaje a tailandia con descuento para el mes que viene

L: ay qué pena! el mes que viene imposible vamos(.) de ninguna manera qué lastima!

D: seguro que no puedes ir?

L: seguro- hombre fíjate qué oportunidad más buena! pero que va(.) que es que es imposible el mes que viene estoy hasta arriba

D: qué pena!

L: yo te lo agradezco como si hubiera ido pero(.) es imposible

D: ya te diré yo sí hay otra oferta si sale o algo no?

L: muchas gracias

### **8- Petición - Salir antes del trabajo**

D: hoy tengo que salir tres horas antes porque tengo a mi tía mala

L: qué le ha pasado?

D: que está muy mala la pobre está muy mayor y que se va a morir

L: ay que lastima! ↓Y tú estás bien?

D: hombre tú sabes

L: bueno tú no te preocupes (.) tú vete que ya nos abañaremos como podamos

D: seguro? que estamos en las rebajas y hay mucho trabajo?

L: sí- ya lo sé(.) pero si tú tía está mala pues a ver la pobre no elige cuando se pone mala tú vete(.) que ya ya está ya nos apañamos y ya encontraremos la manera para compensar

D: muchas gracias

### 9- *Oferta – Postre*

D: venga ahora esto

L: (hhh) como esté tan rico como estaba el resto de la cena va a ser una pena que me lo pierda pero es que no me cabe ya nada nada nada estoy hasta arriba ya he cenado muchísimo (.) muy bien como estaba todo rico

D: que te lo comas

L: que no puedo de verdad(.)te lo agradezco muchísimo porque tiene una pintaza(.) pero es que no puedo además después del viaje tú sabe que el cuerpo está un poco mal es que no puedo de verdad

D: pruébalo por lo menos

L: no de verdad muchas gracias

D: pues te lo llevas en un tupper

L: ((ríe)) esto aguanta? porque si eso vengo otro día otro día lo comemos los dos

D: y si te vas otra vez cuatro años a china?

L: mañana lo comemos los dos(.) no voy a comerlo sola (.) mañana nos lo comemos los dos

D: vale

### 10- **Petición -Recogida del aeropuerto**

D: me puedes recoger que tengo un montón de maletas mañana en el aeropuerto?

L: a qué hora llegas?

D: a las tres de la mañana

L: (hhh) bueno venga

D: seguro?

L: venga sí (.) bueno a ver es una hora un poco intempestiva (.) pero si lo necesitas (.) yo te recojo

### 11- **Petición - Portátil**

D: me dejas el portátil que tengo que hacer trabajo importante?

L: pero que me tengo que ir hoy mismo y me lo tengo que llevar

D : pero tú no lo necesitas no?

L: que sí- que me lo tengo que llevar

D: para qué para ver el facebook?

L: no hombre, porque lo necesito para trabajar desde fuera

D: anda que vaya

L: claro- a ver yo te lo dejaría(.) pero si me hubieras dicho antes que iba a ser tan necesario(.) pero no sé(.) me habría intentado apañar de otra manera pero ya no puedo(.) lo siento(.) de verdad

### 12- *Oferta\_(-P,-D) Regalo*

D: mira mi reloj

L: qué bonito este reloj!

D: qué sí! te gusta?

L: sí- de dónde lo ha comprado?

D: del internet

L: sí:::? te ha costado muy caro?

D: no(.) para ti

L: para mí? que no(.) que no hombre(.) me da mucho apuro

D: que sí- que sí- si a mí no me gusta tanto

L: pero cómo que no te va a gustar que está precioso?

D: pero yo tengo otros relojes más

L: bueno (.) pero dime cuánto [es yo te doy?]

D: [te lo regalo yo,]

L:> que no que no que no < dime cuánto ha sido(.) yo me lo quedo pero si me dices cuánto ha sido

D: si lo encuentras por internet y encuentras el precio (.) me lo das (.) pero si no lo vas a encontrar

L: bueno me lo voy a quedar (.) pero como no lo encuentre (.) te voy a buscar yo otro regalito para ti

### ***Entrevista con Marta Vazquez***

#### ***1- Petición - Trabajar fin de semana***

D: puedes venir mañana para dar clases de nueve a tres?

M: pues mira te lo iba a comentar (.) que en una situación normal no me importaría(.) pero es que yo ahora mismo tengo la verdad en mi casa una situación un poquito complicada(.) y:: si pudiera haber una otra forma o si pudiera venir otra persona se lo agradecería bastante la verdad

D: seguro que no puedes venir es que tienen el examen el lunes?

M: ya- ya- me pesa muchísimo por eso (.) y vamos tú me conoces y tú sabes en cualquier otra situación yo estaré allí al pie del cañón sin problema y me sabe fatal (.) pero es que realmente esta fin de semana en concreto se me ha juntado muchísimas cosas en mi casa y es que no me puede faltar

D: vale bueno pues nada (.) se lo digo a cualquier otra persona



M: que lo siento de verdad eh↑

## **2- Oferta , (-P,+D)Dinero**

D: qué pasa marta? que me he enterado (.) que me ha contado paco lo tuyo(.) toma mil eurito

M: y esto? eh bueno(.) muchas gracias(.) no sé(.) no sé muy bien que decirle(.) yo esto se lo conté a paco un poco (.) no lo conté con la intención de que contará a usted ni muchísimo menos sabes? que es una situación así puntual pero tampoco no sé(.) no sé(.) cómo agradecérselo la verdad?

D: bueno(.) yo sé que tú que tú cuando puedas me lo va a devolver(.) que no hay problema

M: por supuesto sin problema (.) ya vamos de sobra y sabe que puede contar conmigo por lo que sea

D: bueno

M: muchísimas gracias(.) la verdad que sí(.) me quedo sin palabras(.) la verdad de verdad

## **3- Oferta -llevar a casa en coche**

D: venga que te voy a llevar a casa

M: no(.) no hace falta(.) ya::: yo voy en metro

D: pero si ya ha cerrado el metro(.) que es muy tarde ya(.) yo te llevo en un momento(.) que a mí no me cuesta

M: no(.) pero de verdad que no(.) además que tengo ganas de pasear un rato(.) yo tranquila(.) y después me acerco ahí y cojo el autobús de atrás que no hace falta(.) muchas gracias(.) de verdad que no

D: seguro? que vivo ahí al lado

M: seguro que sí (.) nada ya nos vemos mañana(.) hasta luego

## **4- Petición (-P,+D) Viaje urgente**

D: yo no me puedo ir al viaje (.) tienes que ir a Italia tú por mi

M: (0.4) bueno(.) vale(.) si no queda otra(.) pues iré yo(.) sin problema

D: que yo sé que tienes todo el viaje programado (.) pero es que yo no pudo ir(.) es que está mi tía enferma

M: hombre↑ tenía un viaje programado con mi familia pero::: yo también entiendo que esta situación es una situación puntual(.) y la verdad es lo mejor para la empresa (.)y yo me gusta hacer las cosas bien hechas(.) así que estaré allí sin problema

D: bueno (.) pues yo te agradezco mucho

M: hombre↑ para esto estamos

### **5- *Petición (+P, +D) Boda***

D: hija mi niña se casa el jueves a las siete(.) tú te puedes venir?

M: ay↑ conchi (.) se casa tu niña?con el muchacho este que tú me dijiste que estaba?

D:ese. ese.

M: qué bien! yo mira yo te agradezco de corazón que me invites porque además tú sabes que te quiero muchísimo(.) y te estoy muy muy agradecida(.) pero es que sinceramente me es imposible totalmente ese día(.) pero vamos no me quiero ni perder como va quiero que mandes fotos me mandes videos y que me cuentes todo bien bien bien(.) y de corazón te agradezco(.) gracias que te has acordado de mí que me invite(.) porque además que me da una alegría(.) que me alegro de verdad de corazón(.) tú lo sabes y le deseo toda la felicidad del mundo

D: muchas gracias (.) pero seguro que tú no puedes venir no?

M: seguro (.) seguro (.) que me pesa en el alma (.) tú lo sabes que me pesa en el alma(.) si yo pudiera(.) estaba allí la primera

### **6- *Oferta -Sustitución***

D: tú así no puedes dar clase me quedo yo y ya está

M: (hhh)y de verdad no te importa?de verdad me da cosa(.) me da palo que te quedes tú(.) lo que pasa que tengo el cuerpo muy malo(.) yo que sé y tampoco al final este trabajo requiere estar al cien por cien con la salud a tope

D: que sí(.) no te preocupes(.) vete ya(.) no pasa nada

M: tú te quedarías (.) de verdad que si?

D: claro que te estoy diciendo

M: hijo no sabes de verdad cómo te agradezco (.) estoy en deuda contigo muchísimas gracias

D: de nada

### ***7- Oferta- Paquete de viaje***

D: Mira el paquete qué bueno! qué bien de precio! todo esto de mi mujer (.) que trabaja en la empresa esta

M: ohh verdad qué interesante! y todas estas ofertas tenéis?

D: si- pero mira la oferta para el mes de junio (.) es esto

M: a tailandia, pero esta la mar de bien yo conozco varios amigos que quieren ir(.) a mí lo que es para mí no me interesa la verdad(.) esto ya es cuestión de gusto(.) yo a mí tailandia no me tira(.) y no::: yo te agradezco que me lo has enseñando(.) la verdad creo que es un ofertón(.) te lo puedo difundir si quieres(.) enseñárselo a la gente pero yo lo que yo(.) la verdad que no hijo(.) te lo agradezco mucho

### **8- Petición - Salir antes del trabajo**

D: oye puedo salir tres horas antes? es que tengo una cosita en casa y me tengo que ir tres horas antes

M: y eso? pero hoy precisamente que tenemos el lío que tenemos chiquillo

D: ya pero yo no lo te diría(.) [ si no]

M: [bueno no pasa] nada y además si fuera otra persona(.) pero siendo tú(.) que yo sé lo que eres y todo lo que tú das para la empresa(.) sin problema (.) el tiempo que necesites

D: muchas gracias

M: de nada

### **9- Oferta -Postre**

D: mira el postre (.) venga que te he hecho para ti(.) nada más(.) que yo sé que te gusta

M: uff::: pero tú crees que tú me puedes haber hecho toda esta comida(.) dios mío(.) es que me has hecho aquí comida para cuatro regimientos

D: que te comas el flan

M: no me cabe mi alma (.) te lo digo(.) tiene una pinta buenísima(.) yo me lo llevo para mi casa(.) yo mañana lo como en mi casa tranquila porque es que me has hecho aquí un banquete que estaba riquísimo todo(.) pero es que ya estoy a tope hijo

D: que sí hombre un poquito Pruébalo

M: lo pruebo lo pruebo pero comérmelo no

### **10- Petición -Recogida del aeropuerto**

D: cógeme no? que tengo aquí muchas cosas

M: te tienes que esperar porque tengo que ir por el coche y todo(.) y tirar para allá

D: si son las tres por la mañana me da igual esperar un poquito más

M: venga espera en un sitio que no haya mucho peligro y yo me voy para allá

D: venga muchas gracias

D: de nada

### **11- Petición (-P,-D) Portátil**

D: marta me dejas el portátil?

M: >cristina ↑ llevas cogiendo el portátil dos semanas hija lleva el tuyo para arreglarlo que el mío yo lo necesito ahora<

D: pero es que tengo que hacer un trabajo

M: >ya, es que tienes que aprender también para hacerte cargo de tus cosas(.) si tenía el tuyo estropeado(.) haberlo llevado(.) que es muy fácil pedir el de los demás todo el tiempo<

D: anda hija

M: >anda hija no, que hoy lo necesito yo<

### ***12- Oferta-Regalo***

D: mira mi reloj

M: ohh este reloj que chulo

D: te gusta?

M: me encanta-

D: toma (.) para ti

M: en serio? me estás diciendo que es para mí?

D: claro- es que no me gusta tanto

M: que no? seguro que te ha costado un dineral

D: bueno (.) pero si a ti te gusta más

M: muchas gracias hijo que tú eres mi primo favorito del mundo (.) muchas gracias hijo

## Apéndice VIII: Transcripciones de las conversaciones en árabe

### لقاء مع ماهي

#### 1- طلب (شغل في ال weekend)

ليلي: إزيك يا ماهي عاملة إيه؟

ماهي: أهلا إزاي حضرتك؟

ليلي: كله تمام؟

ماهي: تمام (. الحمد لله

ليلي: بقولك إيه (. دلوقتي أنت عارفة طبعا أن أنت من الناس اللي معتمدين عليها جامد قوي (. و أنا عارفة طبعا أن السبت الجاي أجازة (. بس الفكرة أن أحنا عايزين نعمل حصص مراجعة عشان الكورس (. و محتاجة أن أنت تنزلي يوم السبت و محتاجلك في ده ضروري جدا

ماهي: طيب ممكن أعرف حيبقي الساعة كام؟

ليلي: حيبقي:: بظبط حولك (0.2) من الساعة تسعة لحد الساعة ثلاثة = هما ستة ساعات بس (. يعني أقل من المواعيد اللي أحنا بنشتغل فيها=

ماهي: = بس ده يوم سبت (. و ده يوم أجازتي (. و أنا ورايا مشاوير

ليلي: طيب مش حينفعل أنها تتأجل (. مش حينفع أنك تظبطي مواعيدك و تقدري تيجي؟=

ماهي: = طيب مش حينفع أن حد ثاني يأخذ مكاني؟

ليلي: أنا قلت أشوفك أنت أول حد (. لأن أنت أكثر حد مناسب أنه ينزل و يخلص مع الولاد

ماهي: طيب ممكن بس نشوف بديل ليا (. و لو مفيش حد يقدر ينزل أنا حنزل

ليلي: (0.2) بس أنا محتاجة رد يعني حتقدري تنزلي (. يعني حتقدري تظبطي مواعيدك و تنتزلي و لا لا ؟

ماهي: لأ (. أنا حتى لو حاولت أنزل (. حنزل نص الوقت (. مش حأقدر أنزل الوقت ده كله

ليلي: لأ (. ما أنا محتاجة حد الوقت كله (.)

ماهي: (0.2) لأ.) أنا للأسف مش حأقدر.) مش حأقدر أدي وعد و مقدرش أنفذه =

ليلي: = طيب خلاص.) ميرسي يا ماهي قوي

ماهي: العفو

## 2- عرض (فلوس)

ليلي: صباح الخير يا ماهي

ماهي: صباح النور

ليلي: أخبارك إيه؟

ماهي: الحمد لله تمام

ليلي: بقالك كام يوم كده شكلك مش تمام يعني

ماهي: اه للأسف عندي ضائقة مادية و:: ده يعني مخليني محبطة

ليلي: أوك.) هو أنا الصراحة يعني سألت و عرفت.) أنت عارفة أنا حاسة أن أنت مش في المود خالص و سألت و عرفت ده.) و عشان كده لو تقبلي أنا ممكن أديكي الفلوس دي عشان أنا عايزة أن أنت ترجعي تشتغلي بنفس الشكل.) و الأزمة دي تعدي

ماهي: الفلوس دي من مرتبي يعني؟

ليلي: لأ- دي فلوس مش من مرتبك.) دي فلوس عشان تحلي الأزمة اللي عندك.) و بس كده

ماهي: أبوة بس أنا مش حأقدر الصراحة أقبل الفلوس دي.) لو من مرتبي مفيش مشكلة ممكن أخذها كنوع من أنواع السلفة.) لكن غير كده أنا مش حأقدر أخذ الفلوس دي

ليلي: خلاص نعتبر أن هي من مرتبك.) و أنت سديديها بالطريقة اللي أنت عيزاها

ماهي: أوك.) أنا متشكرة جدا.) و متشكرة أن حضرتك وقفتي جنبني

## 3- عرض (توصيلة بالعربية)

ليلي: ماهي بقولك إيه.) أحنأ أتأخرنا بقى أوي في الشغل فتعال معايا أوصلك

ماهي: لا- لا- حضرتك اتفضل خلاص.) أنا حروح.) أنا حركب تاكسي

ليلي: يا بنتي تركبي تاكسي ليه؟ ما أنا معايا العربية، و بعدين أحنأ ساكنين قريب من بعض

ماهي: لا- لا- لا- معلىش مش عايزة أتعبك معايا أنا حركب تاكسي مفيش مشكلة

ليلي: لا(.) هو إيه اللي مافيش مشكلة(.) أحنأ أتأخرنا في shift مع بعض و حنروح مع بعض(.) أنا حروحك =

ماهي: =لا(.) لا(.) خلاص أنا تمام أنا متعودة [أني أركب تاكسي]

ليلي: [ليه تركبي تاكسي؟] ليه تركبي تاكسي و الوقت متأخر كده؟

ماهي: مفيش مشكلة(.) عادي يعني(.) أنا بحب أركب تاكسي(.)

ليلي: هو أنت حد حيعدي عليك و يوصلك و مش عايزة تقولي؟=

ماهي: =احتمال أعدي على حد في الطريق(.) بس حعرف يعني(.) حعمل مكالمة و حعرف على أساسها حروح و لا لأ(.) أنا متشكرة أوي يعني.)

ليلي: طيب أوك(.) اللي يريحك

#### 4- طلب (سفر طارئ)

ليلي: ماهي أزيك إيه الأخبار؟ تمام؟

ماهي: تمام

ليلي: بقولك إيه، أنا بصراحة محتاجة منك حاجة ضروري =

ماهي: = طبعاً اتفضلني مفيش مشكلة

ليلي: دلوقتي أنت عارفة أن الأسبوع اللي جاي(.) أنا كنت مسافرة المعرض بتاع السياحة في اليونان(.) تمام(.) و يعني للأسف أنا حصلي ظرف طارئ(.) و أنا للأسف مش حعرف أسافر

ماهي: طيب خير في حاجة؟

ليلي: أه- يعني ظروف عائلية كدة حصلت(.) و أنا مش حأقدر أسافر بره مصر(.) لازم أفضل موجودة(.) أنا عايزاكي تسافري أنت مكاني(.) مش حأقدر أعتمد على حد غيرك في المعرض ده

ماهي: إيهه::: طيب ممكن يعني::: أنا بس كنت واخدة أجازة عشان حسافر مع أهلي(.) ممكن أرجعهم؟ و لا خلاص ده ظرف طارئ و لازم أرد عليك دلوقتي==

ليلي: =هو أنا عايزة أعرف رد(.) أنا عارفة أن أنت أصلاً كنت طالعة أجازة(.) و عارفة أن أنت مظبطة أجازتك على المعرض(.) بس في نفس الوقت أنا مش حأقدر خالص أعتمد على أي حد غيرك يطلع المعرض ده

ماهي: طيب(.) مفيش مشكلة(.) أنا حروح المعرض ده مفيش مشكلة(.) و حظبط أجازتي مع أهلي في وقت ثاني(.) مفيش مشكلة(.) إن شاء الله.)

ليلي: أي أجازة أنت عايزاها في وقت ثاني(.) أنا حديها لك مكان الوقت ده(.) مفيش مشكلة

ماهي: طيب خلاص(.)

#### 5- طلب (فرح)

ليلي: صباح الخير يا أستاذة ماهي



ماهي: صباح النور إزيك؟

ليلي: فاكدة أنا كنت قلت لك أن فرح بنتي قريب؟

ماهي: أه- ألف مبروك

ليلي: هو الفرح خلاص يوم الخميس الجاي الساعة سابعة(.). و أنا حيشرفني جدا أن حضرتك تكوني موجودة في الفرح  
ماهي: و الله أشوف ظروف في أنت عارفة برضوا أن بنتي بتتجوز و كده فينجهز (.). فلو ظروف في سمحت حاجي(.). لو مسامحتش  
بقي(.). سامحيني مش عايزاكي تزعلي مني

ليلي: يعني أنت مش حتقدر تيجي؟

ماهي: لا (.). للأسف (.). أنت عارفة برضو ظروف بنتي و كده(.). فمش حاقدر أسببها

ليلي: طيب أنا كان نفسي أن حضرتك تيجي

ماهي: و أنا كان نفسي أجي بس معلش بقي(.). شكرا

## 6- عرض (يشتغل مكانك)

ليلي: صباح الخير يا ماهي مالك؟ تعبانة ولا إيه؟

ماهي: أه- تعبانة و عندي سخونية من باليل مش قادرة(.). يعني تعبانة جدا

ليلي: إيه ده سلامتك! طيب جيتي ليه؟

ماهي: ما عشان إحنا عندنا شغل كتير أنت [عارفة النهاردة]

ليلي: [ لا لا لا ] خليك أنت(.). و أنا حدخل مكانك(.). خليك قاعدة أرتاحي و لو أحتاجت

أي حاجة (.). حقول لك

ماهي: بجد ؟ يعني مفيش مشكلة؟

ليلي: مفيش أي مشكلة(.). أنت ريحي و أشربي حاجة سخنة (.). و أنا حدخل مكانك

ماهي: طيب(.). شكرا(.). ربنا يخليكي(.). ميرسي

## 7- عرض (باكديج أجازة)

ليلي: صباح الخير يا ماهي أيه الأخبار؟

ماهي: صباح النور(.). تمام

ليلي: بقولك أيه، أنت عارفة بقي أن جوزي بيشتغل في شركة سياحة و بيحبيب offers حلوة أوي(.). جايب لنا offer لتايلاند(.).  
أنت مش متخيلة [وهمي]

ماهي: [الله يسهله]

ليلي: لا ما أنا بقولك عشان نسافر كلنا سوى(.). إيه رأيك؟

ماهي: نسافر فين؟

ليلي: تايلاند

ماهي: تايلاند مين؟ يا بنتي أحنا لاقين ناكل ↑ مش شايفة [الدنيا غليت إزاي؟]

ليلي: [لا، لا، لا، أنت مش فاهمة]

ماهي: لا- لا- يا بنتي (. أجيب فلوس منين؟

ليلي: يا بنتي ده أوفر ل couple لآتتين ب 15 ألف بس

ماهي: كابل إيه بس؟ هو جوزي ده يتسافر معه في حتة يا شيخة؟ لا- لا- مش حروح أنا، مش حأقدر أنا (. )

ليلي: يا بنتي ليه؟ خرينا نساfer سوى (. ) حتبقى حلوة أوي

ماهي: لا- مش حأقدر (. ) مش حأقدر (. ) خليها المرة الجاية إن شاء الله (. ) مش حأقدر (. ) معلش

ليلي: طيب خلاص (. ) لما يكون في أوفر لحتة تانية (. ) حقول لك برضوا

ماهي: أه ابقني قوليلي بس كمان عشر سنين كده ولا حاجة ((بتضحك وهي بتتكلم))

#### 8- طلب (خروج من الشغل قبل المعاد)

ليلي: صباح الخير يا أستاذة ماهي

ماهي: صباح الخير يا أستاذة ليلي

ليلي: كله تمام؟

ماهي: أه الحمد لله (. )

ليلي: أنا بس كنت عايزة أطلب من حضرتك طلب (. ) أنا عارفة أن أحنا الأيام دي عاملين sale و في شغل كتير أوي في المحل و زباين كتير (. ) بس أنا عندي ظرف عائلي (. ) و محتاجة أمشي بدري يعني ساعتين تلاتة بس مش أكثر

ماهي: اههه::: طيب في حاجة ضروري؟

ليلي: أه- هو ظرف عائلي خاص (. ) أنا فعلا محتاجة أن أنا أمشي بدري (. ) أنا عارفة أن ده مش وقته خالص (. ) بس فعلا هي حاجة خارجة عن إرادتي (. ) =

ماهي: = طيب (. ) خلاص (. ) طالما ظرف طارئ (. ) مفيش مشكلة

ليلي: ميرسي (. ) شكرا

#### 9- عرض (حلو)

ليلي: ماهي إيه الأكل عجبك؟

ماهي: الأكل حلو أوي (. ) تسلم إيديك (. ) تسلم إيديك

ليلي: بجد؟ عاجبتك الملوخية؟

ماهي: أه- و الأكل المصري كان وحشني أوي (. ) ده أنا خلاص عندي إنتفاخ (. ) مش شايفة كرشي عامل إزاي

ليلي: لا- لسه

ماهي: لسه إيه؟

ليلي: بالنسبة للكنافة اللي أنا عملهاك مخصوص النهاردة؟

ماهي: أه- الكنافة فكرها من أيام ما كنا بنشتغل مع بعض [يآه،]

ليلي: [طيب]

ماهي: لأ- أنا مش حاقدر أكلها(.) مش حاقدر(.)

ليلي: مش حتقدي تاكلها إيه؟

ماهي: والله يا بنتي مش حاقدر(.) مش شايفة بطني عاملة إزاي؟

ليلي: الكنافة دي أنا عملهاك مخصوص النهاردة

ماهي: لأ- لأ- لفي لي حيتتين كده(.) أخذهم معيا و أن مروحة(.) بس مش حاقدر أكلها دلوقتي

ليلي: بجد مش حتقدي دلوقتي خالص؟

ماهي: والله ما قادرة(.) عايزة حاجة سخنة(.) و خلاص كده،

ليلي: طيب بس أنا حطتك تخديها و أنت ماشية

ماهي: طيب(.) خلاص ماشي(.) قشطة

## 10- طلب (المطار)

ليلي: أيوه يا ماهي أزيك؟

ماهي: ليلي أزيك؟

ليلي: بقولك إيه، الحجز أتغير(.) و أنا حرج بكرة ثلاثة الفجر بدل ما كنت حرج تسعة [الصبح]

ماهي: [بجد؟]

ليلي: الحجز أتغير أه(.) حتقدي تيجي تأخديني من المطار

ماهي: أه طبعاً- حاجي طبعاً حاجي(.) الساعة كام؟

ليلي: الساعة ثلاثة الفجر حوصل

ماهي: طيب ماشي قوليلي بس صالة كام؟ و أنا حاجي على طول

ليلي: طيب أنا حبعثلك كل التفاصيل على الواتس آب

## 11- طلب (لاب توب)

ليلي: ماهي بقولك إيه؟ أنت حتخدي الاب توب معاك و أنت مسافرة

ماهي: أه- ده سفر تبع الشغل(.) اللاب توب لازم يبقى معيا

ليلي: إيه ده طب و بعدين أنا حعمل إيه؟ أنا عندي مذاكرة كتير أوي

ماهي: أنت لسه مصلحتيش اللاب توب كل ده؟

ليلي: أه(.) مصلحتوش(.) ملحقتش(.) معنديش وقت عشان الامتحانات

ماهي: طيب و بعدين يا ليلي(.) أنا مش حينفع خالص اسيب اللاب توب(.) مينفعش اصلا أشتغل من غير(.) السفر ده كله أصلا عشان الشغل

ليلي: طيب أنت حترجعي أمتي؟

ماهي: أنا حرجع كمان أسبوع

ليلي: ينهار أبيض!↑

ماهي: طيب أيه المشكلة في اللاب توب أنه يتصلح؟ حياخد وقت طيب و لا أيه؟

ليلي: معرفش(.) أصل أنا مشغولة أوي عشان كده معرفتش انزل أصلحه

ماهي: بصي أنا ممكن قبل ما أسافر(.) أوديها لك عند الراجل اللي أحنا بنصلح عنده ، و هو يبقى يكلمك(.) بس و الله غصب عندي(.) أنا فعلا مش حاقدر أسيب اللاب توب بتاعي خالص

ليلي: طيب خلاص أنا حأخذ اللاب توب من أي حد من صحابي

ماهي: طيب خلاص معلى يعني

ليلي: ولا يهكم

## 12- عرض(ساعة هدية)

ليلي: ماهي بقولك إيه؟ شوفتي الساعة دي؟

ماهي: إيه ده! دي حلوة أوي(.) أنا شوفتها أون لاين(.)

ليلي: أيوة(.) ما أنا جببتها أون لاين أصلا

ماهي: بجد؟ دي حلوة جدا(.) بكام دي؟

ليلي: يا بنتي أنا جببتها بعشرة دولار

ماهي: بجد؟ حلوة أوي(.) طيب ما تطلبيلي واحدة

ليلي: ممكن تأخدي دي

ماهي: أخذ دي؟ لا مش للدرجة [دي يعني]

ليلي: [يابنتي] أنا أصلا عندي واحدة شبهها و بعد ما جببتها أكتشفت أن هما يشبهوا بعض أوي(.) لا

حتخدوها خلاص(.)

ماهي: لا لا لا مش حاقدر أخدها(.) لأ

ليلي: على فكرة حتخدوها(.) مش حرجع في كلامي حتخدوها خلاص

ماهي: أصلها حلوة أوي

ليلي: خديها بقى

ماهي:إيه ده! ميرسي يا ليلي(.). مش عارفة أقولك إيه؟ طيب تخدي العشرة دولار ليلي: عشرة دولار إيه؟ إحنا حنهرج (.). مبروك عليكى ((بتضحك و هي بتتكلم))

### لقاء مع محمود

#### 1- طلب(شغل في الweekend)

خديجة: محمود إزيك؟ إيه الأخبار؟

محمود:الحمد الله (.). إزيك؟

خديجة: أنا كنت عايزة أسألك لو أنت فاضي السبت الجاي عشان تدي ثلاث حصص مراجعة(.). أنت عارف الطلبة بتحبك و بيّفهموا منك كويس أوي (.). و اللي كان حياخد مكانك للأسف أطر يسافر عشان عنده حالة وفاة(.). ينفع تنزل؟ من الساعة تسعة لثلاثة مش كتير أوي هما ستة ساعات

محمود: والله أنت عارفة إن يوم الأجازة ده الوحيد اللي بخلص فيه مشاوير البيت و كده (.). فحقيقى صعب أوي إن أنا أخذ أي class

خديجة: طيب(.). بس أنا حاسة إن أنا مزنوقة جدا و مش عارفة أعمل إيه؟

محمود: أنا عارف يا خديجة بس::: و الله صعب أوي(.). أنا مش حاقدر أخذ شغل في الweekend(.). بذات الweekend ده عشان عندي حاجات كتير أوي لازم أعملها↑

خديجة: طيب(.). شكرا

#### 2- عرض(فلوس)

خديجة: محمود إيه الأخبار؟

محمود: إزيك يا خديجة؟

خديجة: إيه عامل إيه؟ شكلك مش كويس بقالك كذا يوم؟ في حاجة؟

محمود: لا(.). لا(.). لا(.). كنت مضغوط بس شوية في حاجات كده في البيت ف::: (.). بس الحمد الله كله [ماشى]

خديجة: [طيب] من غير ما

تزعل يعني من أحمد(.). بس أحمد جه و قالى أن أنت عندك مشكلة و أنا كنت حابة بس لو ينفع أساعدك يعني

محمود: و الله أنا بشكركم على أن أنتوا بتساندونني في حاجة زي كده=

خديجة:=(.) بس أنا يعني حابة أدبك المبلغ اللي أنت مزنوق فيه

محمود: أنا مش عارف أقولك إيه؟ بس لأ أنا تمام.(.) أنا تمام=

خديجة:=(.) ما إحنا ممكن نخصمة من المرتبات اللي جاية يعني.(.) لو حابب أخصم كل شهر جزء.(.) و لو مش عايز تسددهم خالص يا سيدي.(.) مش مهم

محمود: و الله يا خديجة مش عارف أقولك إيه؟ أنا محرج الصراحة

خديجة: ليه محرج من إيه؟ إحنا المفروض في team واحد و مفيش مشكلة يعني

محمود: على العموم متشكرين جدا يعني لكي و للناس كلها

خديجة: خلاص حتأخذ الفلوس ماشي؟

محمود: ماشي

### 3- عرض (توصيلة بالعربية)

خديجة:يقولك إيه إحنا أشتغلنا كتير قوي النهارده (.) و أكيد مفيش عربيات و لا تكسيات و لا أي مواصلة ترجعك دلوقتي.(.) متيجي أوصلك؟

محمود: لا.(.) لا.(.) لا.(.) قشطة=

خديجة:=(.) طب ليه؟ في إيه؟

محمود:=(.) في واحد صاحبي حيعدي عليا.(.) يخذني

خديجة: أنت متأكد يعني؟ طب خلاص cancel معه و أنا أوصلك.(.) و لا أنت خارج و لا إيه؟

محمود: لا.(.) لا.(.) لا.(.) أنا مروح على البيت على طول (.) بس هو في واحد صاحبي بقالي كتير اوي مشوقتهوش.(.) فقلنا فرصة بقى نروح مع بعض لأن طرقتنا واحد

خديجة: ماشي

### 4- طلب (سفر طارئ)

خديجة: إيه الاخبار عامل إيه يا محمود؟

محمود: كله تمام يا خديجة

خديجة: ده أنا حصل لي حته موقف بس ممكن يكون فرصة حلوة لك

محمود: إيه اللي حصل؟

خديجة: أنا المفروض كنت مسافرة المعرض(.) زي ما أنت عارف(.) المعرض اللي هو في إسبانيا(.) بس مش حاقدر أسافر خالص(.) حصل لي ظرف في البيت فمش حاقدر(.) ف::: إيه رأيك تطلع مكاني؟ فرصة حلوة

محمود: إمم::: و الله بيني و بينك فرصة حلوة (.) هو السفر إمتى؟

خديجة: السفر الأسبوع اللي جاي(.) أنت كنت واخذ أجازة في نفس الوقت(.) حتعمل إيه؟

محمود: ده كده اللي في البيت حيقلبوا عليا قلبة (.) بس بيني و بينك(.) أنا شايفها فرصة حلوة ممكن أسافر (.) إديني فرصة كده أكلم الناس و أقولك=

خديجة: = لازم أعرف دلوقتي(.) للأسف(.) لازم أعرف

محمود: طيب قللي لهم أوكي- أوكي - أنا ممكن اظبط مع البيت (.) ممكن أأخر شوية السفر معاهم

## 5- طلب فرح

خديجة: أستاذ محمود أخبارك إيه؟

محمود: الحمد لله(.) كله تمام

خديجة: بقوللك إيه، أنا متعشمة فيك إنك تيجي فرح بنتي يوم الخميس الجاي الساعة سابعة

محمود: ياه! ألف مبروك

خديجة: خلاص بقى حتيجي الفرح(.) أنا عاملة حسابي أنك حتيجي

محمود: و الله أنا الأسبوع الجاي عندي كله ملين مشاوير(.) مش حاقدر أجي

خديجة: أنا بجد حز عل أوي لو مجتش(.) و هي كمان مستنيك

محمود: صدقيني و الله أنا نفسي أجي(.) بس فعلا فعلا أنا الأسبوع الجاي إجتال أصلا كمان أسافر عشان اعمل شوية حاجات كده ليا

خديجة: يعني أنت مش حتعرف تيجي خالص و لا حتى ساعة؟

محمود: و الله صدقني نفسي أجي(.) بس خلاص معلش سمحيني بقى

خديجة: حتعوضها لها طيب؟

محمود: حتعوضها لكم بقى في خروجة(.) و عزومة عشاء على حسابي يا سيدي

خديجة: ماشي

## 6- عرض (يشتغل مكانك)

خديجة: إيه الأخبار؟ عامل إيه؟

محمود: و الله أنا تعبان أوي النهاردة(.) عندي سخونية جامدة من إمبارح(.) و بطني مقلوبة مش عارف بصراحة

خديجة: أنا عارفة أن عندك إمتحانات أنت الفترة دي؟ طيب و إيه الأخبار؟ محتاج أعملك حاجة؟

محمود: و الله أنا لو عليا(.) أنا نفسي أروح بصراحة

خديجة: خلاص(.) روح

محمود: متأكدة ؟ حتقدري تشيلي الشغل مكاني؟

خديجة: أه- أه- حاقدر أشيل

محمود: ماشي(.) على العموم متشكرين(.) مردودة لك بقى

خديجة: ماشي

## 7- عرض (باكج أجازة)

خديجة: بقولك إيه؟

محمود: إيه؟

خديجة: أنت عارف إن جوزي بيشتغل في ترافكو

محمود: ياه بجد؟

خديجة: أه- عنده أوفر تحفة لتايلاند

محمود: أوه ↑

خديجة: حتسافر أنت و مراتك و ولادك بخمسة و عشرين ألف

محمود: إمم::

خديجة: إيه رأيك؟

محمود: و الله(.) بيني و بينك أنا روجت تايلاند قبل كده(.) فا لأ(.) فاكس

خديجة: بس أنا عايزاك تروح(.) أنت عارف أن هو بياخد بونس<sup>18</sup> على كل حاجة(.) و أنت عارف بقى الظروف الفترة دي يعني(.)

محمود: ما أنا عارف و الله(.) بس صدقيني أنا لسه جاي من تايلاند ما بأليش كام شهر(.) فصعب أروح تاني

خديجة: يعني استحالة(.) يعني؟=

محمود: و الله بصي حشوف لك حد تاني(.) لو في حد تاني انتريستيد<sup>19</sup> ممكن يروح(.) حبعتهولك على طول(.)

خديجة: طيب(.) تمام(.) ماشي

## 8- طلب (خروج من الشغل قبل المعاد)

خديجة: إيه مالك شكلك تعبان(.) من الشغل و لا إيه؟ أنا عارفة إن الضغط كان جامد أوي(.) كانت صعبة أوي الفترة اللي فاتت

محمود: أه- بصراحة إحنا high season ده محتاج عشرة قدنا كمان يسعدونا في كل الشغل ده=

<sup>18</sup> Bonus

<sup>19</sup> Interested



خديجة: = آه و أنا عارفة إن الموضوع صعب أوي بالنسبة لنا إحنا كمان الموظفين (.). يمكن أنت عشان مدير الموضوع بيبقى أسهل بالنسبة لك مش كده؟

محمود: لا بيتهيأ لكم (.). بيتهيأ لكم (.). و الله (.). زينا زيكم بالظبط

خديجة: معلش أنا كنت عايزة أطلب طلب (.). أنا جوزي تعبان في البيت فكنت عايزة أمشي النهاردة بدري شوية

محمود: ماشي يا سيني (.). أوك (.). أنت تعبتي أوي النهاردة (.). قشطة (.). يلا (.). روعي بدري النهاردة (.).

خديجة: شكرا

## 9- عرض (حلو)

خديجة: إيه أخبار الأكل؟ عجبك؟

محمود: تسلم الأيادي (.). الأكل زي الفل

خديجة: بقولك إيه بقى (.). ده أنا عاملة لك أم علي بإيدي (.). [فضيحة]

محمود: [لا لا لا] لفيها لي و أخذها معيا البيت أنا مش قادر أكل حاجة ثانية

[خالص]

خديجة: [لأ (.). بقولك إيه] لأ (.). بقولك إيه حتأكل هنا (.). مغيش تيك أوي<sup>20</sup> عندنا=

محمود: = و الله ما قادر (.). و لو في مكان (.). كنت حقول لك يعني

خديجة: طيب أدخل الحمام (.). و تعالى كل ((بتضحك و هي بتتكلم))

محمود: ((بيضحك و هو بيتكلم)) إديني شوية كدة (.). بعد ما نشرب الشاي

خديجة: إستحالة يعني؟

محمود: يا سيني شليها لي في التلاجة و حبقى أجي أكلها بكرة

خديجة: طيب (.). خلاص

## 10- طلب (المطار)

خديجة: بقولك إيه يا محمود، أنا مسافرة بره مصر (.). و راجعة الساعة ثلاثة الفجر (.). ما تيجي تخدني

محمود: تيجي بالسلامة إن شاء الله

خديجة: الساعة ثلاثة (.). انا عارفة إن أنت بتكون نايم في الوقت ده (.). بس أنا محتاجك تيجي تخدني

محمود: لا لا لا قشطة (.). أنا كده أنت عرفاني ساكن جنب المطار يعني (.). فحاجي لك=

خديجة: = و تروحنى بقى لحد المهندسين

محمود: عنيا الأثنين بس كده؟

خديجة: و الله أنا قلت (.). أنت أجدع واحد في صحابي

<sup>20</sup> Take away

## 11- طلب (لاب توب)

خديجة: أخبار اللاب توب بتاعك إيه؟

محمود: أهو شغال

خديجة: بقولك إيه انا مزنوقة و عندي شغل لازم أسلمة بكرة و محتاجة له جدا جدا و أنا معنديش لاب توب أنت عارف(.) من ساعة ما باظ و أنا مش معيا فلوس أصلحه(.) ممكن تديهولي؟

محمود: طيب ما تقدرش تستني لحد بكرة(.) أنا شغال عليه(.) أنا عندي شغل كثير اوي(.)

خديجة: مش حينفع أستنى لغاية بكرة

محمود: و أنا حيتخريب بيتي طيب أعمل إيه؟↑

خديجة: يعني مش حينفع تسييهولي؟

محمود: لأ مش حينفع خالص

خديجة: طب حقول لماما

محمود: قولي لها

خديجة: <بقول لك محتاجة له ضروري. حسقط في أعمال السنة>

محمود: <و أنا مالي(.) روجي صلحي بتاعك>

خديجة: طيب شكرا

## 12- عرض (ساعة هدية)

خديجة: شوفت الساعة الجديدة؟

محمود: آه::: بصراحة خطيرة، جيبته منين؟

خديجة: جيبته من ويب سيت على النت (.) عجبته؟

محمود: حلوة جدا↑

خديجة: طيب خلاص(.) و الله لأنت و خدها

محمود: لا لا لا

خديجة: لا و الله لأنت و خدها

محمود: (hhh)

خديجة: عندي واحدة زيتها بظبط. ممكن تخدها يعني عادي

محمود: متأكدة؟

خديجة: أه- أه- خدها يا أبني عندي زيتها

محمود: على العموم (.) ميرسي

خديجة: العفو

## لقاء مع مريم

### 1- طلب (شغل في ال weekend)

ليلي: مسز مريم إيه الأخبار؟

مريم: تمام(.) الحمد لله(.)

ليلي: ميس مريم حضرتك عارفة إنه الحد الجاي إن شاء الله الامتحان بتاع التوفيل(.) و كنا عايزين نعمل حصص مراجعة يوم السبت للطلبة من الساعة تسعة الصبح لحد الساعة ثلاثة(.) أنا عارفة طبعا أن السبت أجازة بس أنت من أكثر الناس اللي أنا ممكن أعتد عليهم عشان تنزلي ترجعي مع الولاد(.) فبستأذنك إن أنت تيجي يوم السبت عشان تراجع مع الولاد؟

مريم: معلى أنا بعنذر جدا(.) عشان يوم السبت أنا ورايا حاجات كتير أعملها(.) و أنا مكتتش متفقه أني أنزل يوم السبت خالص(.) لما مضيت contract معاكم

ليلي: اوك يعني مش حينفع تنزيلي يا ميس مريم؟

مريم: لأ(.) صعب جدا

ليلي: طيب خلاص(.) ميرسي جدا لك

مريم: العفو

### 2- عرض (فلوس)

ليلي: صباح الخير يا مريم

مريم: صباح النور

ليلي: أيه الأخبار؟ مش عاجباني أنت كده بقالك كذا يوم كده(.) و سألت كل الناس و قالولي أن أنت فعلا مش في المود خالص بقالك كذا يوم يعني

مريم: معلى عندي حبة ظروف كده(.) مكلكعالي الدنيا

ليلي: أنا بصراحة يعني (. أنا سألت على الظروف و عرفت أن هو ظرف مادي و عشان كده لو تسمح لي يعني (. أن أنت [تقبلي مني]

مريم: [لأ- لأ-] صعب (. أنا متشكرة جدا (. حضرتك عملتي حاجات كتيرة ليا (. و أنا مش حاقدر أخذ حاجة زي كده (. مش حينفع =

ليلي: = لأ (. بس انا يعني أنت عارفة إحنا في الشركة كلها بنقدرك أد إيه (. و بشكل شخصي أنت عارفة يا مريم إن إحنا بنشتغل مع بعض بقلنا سنة و أنا مأقدرش أني أنا أشوفك بالشكل ده (ز) و بترجائي أن أنت تقبلي الفلوس دي

مريم: أنا ممكن اقبلهم بس بشرط واحد

ليلي: إيه هو طيب؟

مريم: إن أنا اخدهم دلوقتي (. و أسددهم من مرتب باقي الشهور (. لكن مش حاقدر أخدهم كده مرة واحدة من غير مأسددهم

ليلي: هو أنا يعني ما كنتش حابة كده (. بس:: لو ده اللي حيرحك (. لا خلاص معنديش مشكلة (. سديهم بالطريقة اللي حترحك (. كل شهر شوفي أنت عايزة نشيل من المرتب أد إيه؟ بس بالطريقة اللي حتبقي مريحاكي أنت (. معنديش اي مشكلة

مريم: خلاص تمام (. أنا معنديش مشكلة برضوا (. ربنا يخليكي

### 3- عرض (توصيلة بالعربية)

ليلي: مريم بقولك إيه، أنا العربية معيا النهاردة (. إحنا أتأخرنا بقى تعالي معيا نروح سوى

مريم: و الله مينفعش معيا النهاردة خالص عشان أنا متفقة أني أخلص حبة حاجات كده مع بنات معيا في البص و إحنا ماشين (. فمش حينفع خالص (. ممكن أي يوم ثاني

ليلي: أيوة (. بس إحنا قاعدنا و إنت قاعدتي معيا في الشفت حرام يعني إن أنت تروحي لوحذك أصلا (. بقولك معيا العربية يا مريم ماتيجي معيا إيه المشكلة =

مريم: = انا مروحة مع حبة بنات صحابي و كده (. عايزين نخلص حاجات و نتكلم فيها و إحنا ماشين في الطريق (. مش حبقى لوحدي و لا حاجة

ليلي: طيب خلاص اللي يريحك (. أنا بس حاسة إن إحنا قاعدنا [و بتاع]

مريم: [لا (. لا (. شكرا]

### 4- طلب (سفر طارئ)

ليلي: مريم إيه الأخبار؟

مريم: تمام الحمد لله

ليلي: بقولك إيه؟ أنت عارفة إني كنت مسافرة بكرة المعرض بتاع مدريد عشان تنشيط السياحة (0.2) بصراحة أنا محتاجة منك حاجة مفيش أي حد غيرك حيقدر يعملها لي يعني

مريم: إيه؟

ليلي: أنا حصل لي ظرف عائلي يمنعني من إن أنا أسافر (. أنا مش حينفع أسافر خالص(. و بصراحة كدة يا مريم (. أنا مش حاقدر أعتد على أي حد في الشركة بطلع مكاني حاجة زي دي لأن ده اسم الشركة(. و أنا مش حاقدر أثق في أي حد غيرك يا مريم

مريم: هي ثقة في محلها و كل حاجة بس أنا كنت متفقة يعني أن انا أسافر مع عائلتي بكرة مصيف يعني بس مدام دي حاجة حتقيد الشركة و مستاقبلها و كده (. أنا ممكن أضحي(. بس عشان خاطر الشركة و كده و حضرتك و كده

ليلي: طيب و مش حيكون في مشكلة إنك تأخدي أجازتك دي في وقت تاني(. طبطيتها مع عائلتك(. و ممكن تأخدي الأجازة أول ما ترجعي من المعرض

مريم: مش مشكلة(. هما هيتفهموا(. مدام حاجة تبع الشغل و كده(. كله حيبقي تمام

ليلي: طيب خلاص، شكرا يا مريم(. أنا كنت متأكدة أن أنت مش حتكسيفيني في حاجة زي دي

مريم: ربنا يخليكي

## 5- طلب(فرح)

ليلي: صباح الخير يا أستاذة مريم

مريم: صباح الخير(. إزيك؟ عاملة إيه ؟ و أخبارك إيه؟ خلصتي تحضيرات فرح بنتك؟

ليلي: آه- آه- فاكدة أنا لما كنت بقول لحضرتك؟

مريم: آه فاكدة

ليلي: الفرح خلاص إحنا حنعمله الخميس الجاي الساعة سابعة

مريم: ربنا يتم لها بخير و الله

ليلي: يارب(. و أنا كنت جاية النهاردة عشان أعزم حضرتك(. يشرفني جدا إن حضرتك تكوني موجودة معيا=

مريم: = و الله ده شرف ليا (. بس الفكرة يا ليلي إن أنا وريا إلزامات كثيرة جدا بسبب الشغل وكده(. فأنا بعذر جدا جدا إن أنا أجي الفرح و كده(. بس سلمي لي على بنتك كتير (. و قوليلها ألف مبروك و هديتها حتوصلها في معادها=

ليلي: = لا لا لأ(. لا يا أستاذة مريم أنا مش بتكلم عشان الهدية(. أنا كان نفسي حضرتك تكوني موجودة في الفرح

مريم: صدقني و الله على عيني(. بس الفكرة إن عندي إنشغالات كثيرة جدا(. مش حينفع والله(. بس قوليلها متزعش مني و كل حاجة(. و أنا هديتها حتوصل لها في معادها

ليلي: ربنا يخليك يا أستاذة مريم(. منتحرمش منك(. ربنا يخليكي كتر خيرك

مريم: ربنا يخليك

## 6- عرض (يشتغل مكانك)

ليلي: صباح الخير يا مريم إيه الأخبار؟

مريم: الحمد لله إنت عاملة إيه

ليلي: مالك في إيه؟

مريم: مش عارفة (.) عندي حبة برد من إمبراح و سخونية (.) و جسمي همدان من قدرة

ليلي: طب أنت يا بنتي جيتي ليه النهاردة أصلا؟

مريم: عشان الشغل و كده محدش حيعرف يشيل الموضوع خالص=

ليلي:=(.) إزاي يا مريم يعني؟ كنت كلميني يا بنتي (.) ما أنا كده كده حشيل الشغل مكانك طبعاً

مريم: ما أنا مش عايزة أتعبك معيا يا ليلي (.) و الله

ليلي:=(.) يا بنتي (.) أنت إزاي بتقولي كده يعني؟ إحنا عارفين بعض إمبراح يا مريم؟ لأ طبعاً أنا حمل كل حاجة مكانك (.) أنت روعي

مريم: مش عارفة و الله يا ليلي أقولك إيه؟ أنا مكسوفة جداً منك

ليلي: لا يا بني متكسفيش (.) هو أنا يا مريم لو كنت عيانة (.) كنت حتقوليلي نفس الكلام أكيد يعني=

مريم: =أكيد طبعاً- ربنا يخليكي

ليلي: قومي روعي بقى و طمنيني عليك (.) ماشي

مريم: ماشي (.) تمام

## 7- عرض (باكج أجازة)

ليلي: صباح الخير يا مريم

مريم: صباح النور (.) عاملة إيه؟

ليلي: أنا جيا لك بقى النهاردة بحتة أوفر (.) أنت عارفة بقى فؤاد في شركة السياحة بيعملو لهم أوفرز حلوة أوي (.) و أنا حأخذ أجازة و أسافر (.) أنا قلت أقول لك لأن الأوفر ده بصراحة ميتعوضش خالص=

مريم:=(.) لا أتخفيني لازم تقولي

ليلي: تايلاند 15 ألف للفرد

مريم: 15 ألف للفرد؟=

ليلي:=(.) أنت عارفة سعر الدولار عالي أصلاً (.) 15 ألف بالطيران بالإقامة بكل حاجة (.) فأنت لازم تيجي أنت و جوزك

مريم: فعلاً باكج ميتفوتش (.) بس الفكرة أن أنا (0.2) صعب أطلع (.) صعب جداً خالص (.)=

ليلي: =ليه يا بنتي؟ حنسافر سوى=

مريم: صعب خالص (.) أنا كان نفسي أسافر جداً معاك و خصوصاً الباكج كمان attractive جداً بس الفكرة إن أنا مش حينفع (.) عندي حاجات كتيرة personal (.) و مش حينفع خالص أسافر الأيام اللي جاية دي

ليلي: No way [يعني مش]

مریم: No way [No way] (.). صعب خالص الدنيا متقلبة جدا

ليلی: یاه كان نفسي نساfer سوى (.). كانت حتبقى سفرية حلوة جدا=

مریم: = أنت ممكن تشوفي حد ثاني من الناس اللي معنا و كده (.). أكيد حيوقفوا لأن الباكدر سعره حلو جدا

ليلی: طيب خلاص (.). أنا حكلمه و أقوله كده أن لحد دلوقتي مافيش حد يسافر معنا

مریم: أنا اسفة جدا يا لیلی و الله (.). بس أنت عارفة الظروف و كده

## 8- طلب (خروج من الشغل قبل المعاد)

ليلی: صباح الخير يا أستاذة مریم (.). إزاي حضرتك؟

مریم: صباح النور يا لیلی (.). عاملة إيه؟

ليلی: الحمد لله كله بخير (.). بصراحة أنا كنت عايزة أطلب طلب كده (.). بس مكسوفة من حضرتك=

مریم: لا لا (.). أتفضلتي متكسفيش

ليلی: أنا عارفة إن إحنا يعني عاملين sale و offers و الزباين كتير الأيام دي (.). بس بصراحة أنا عندي ظرف شخصي كده (.). و عايزة أستاذة النهاردة بدري ساعتين::: ثلاثة (.). هو ظرف و الله مهم جدا

مریم: (hhh.) <أستاذة أنك كتيرة يا لیلی الأيام دي (.). يعني مش عارفة في إيه اللي بيحصل بظبط؟ و أنت مش عايزة تقولي على حاجة (.). بس أنا مطرة أوافق عشان أنا شايعة شغلك كويس جدا معايا>

ليلی: أنا أنا يعني فعلا دي حاجة غصب عني (.). غصب عني يا أستاذة مریم و الله

مریم: ماشي بس الموضوع ميكرررش ثاني لأن الموضوع عدى الحدود (.). أنا موافقة المرة دي (.). بس عامة خلاص كفاية كدة

ليلی: خلاص (.). شكرا يا أستاذة مریم

مریم: العفو

## 9- عرض (حلو)

ليلی: مریم الأكل عجبك؟

مریم: آه- تحفة تحفة، أنا عملري ما كلت كده في حياتي أبدا

ليلی: بجد؟ أنا بقالي يومين بحضر كل الأصناف [اللي كان نفسك فيها و أنت بره]

مریم: [بجد (.). بجد (.). الأكل باين عليه] المجهود تسلم إيدك يا لیلی الأكل تحفة

ليلی: لا (.). ده لسه مخلصش (.). لسه الحلو=

مریم: = لا حلو إيه؟ دا أنا يدوبك أستاذة (.). مش قادرة خالص (.). بقولك بطني يا بنتي أتملات (.). مش دلوقتي خالص مفيش مكان>

ليلی: طيب حزري فزري كده عملتك إيه اللي كان نفسك فيه و حتموتي عليه من و أنت هناك؟

مریم: بسبوسة

ليلي: لا- =

مريم: = أمال إيه؟

ليلي: قدرة قادر ((بتضحك، و هي بتتكلم))

مريم: قدرة قادر، < لا يا ليلي ما تغرينيش (. أنا بقول لك مش قادرة (. و الله مش قادرة حموت (. بطني خلاص مليانة > =

ليلي: = لا يا مريم أنا وقفت عملتها و محضرة كل حاجة من إمبراح مش معقول مش حناكلها ؟ =

مريم: و الله مش قادرة (. أنا كلت كتير جدا في الأكل (. مش قادرة أكل حاجة ثاني خالص (. مش قادرة (. مش قادرة =

ليلي: و اللي أنا عملتوا ده بقي (. عامله كله عشانك

مريم: معلش (. يوم ثاني تبقي تعزميني عليها

ليلي: يوم ثاني أعملك قدرة قادر ثانية؟ مين اللي حياكل بقى دي؟

مريم: أأأ:: أنت و أخواتك و كده (. أنا فعلا مش قادرة يا ليلي (. أو ممكن أخذها معايا و أنا ماشية لو أنت معنديش مشكلة؟

ليلي: أه خديها طبعاً- أنا معنديش أي مشكلة

مريم: خلاص ماشي بس يعني مش حتبقى حاجة عيب أني أنا أعمل كده؟ =

ليلي: = لا يا سبتي (. أنا عملها لك أنت أصلاً (. مخصوص يعني

مريم: خلاص أنا موفقة يلا لفيها لي و هاتيها

## 10- طلب (المطار)

ليلي: مريم إيه الأخبار؟

مريم: الحمد لله (. عاملة إيه؟ طائرتك إمتى؟

ليلي: بصي أنا كنت قولتلك إن المفروض الطائرة حتوصل تسعة الصبح (. بس حصل لخبطة كده في الطيران و::: المفروض غيروا معاد طيارتي و الطائرة حتوصل ثلاثة الفجر (. حينفع تيجي تخديني يا مريم؟ =

مريم: = أه يا بنتي طبعاً (. عيب تقولي كده (. أكيد طبعاً حاجي أخذك =

ليلي: بجد مفيش مشكلة؟ عشان بس الفجر يعني

مريم: و لا يهكم أنا الساعة واحدة و نص كده حكون في المطار (. عشان التأخيرات و كده (. و عشان متوقفيش لوحداك

ليلي: طيب ربنا يخليكي يا حبيبتي (. أنا حبعثلك التفاصيل بتاعة الطائرة و كل حاجة على الواتس أب

مريم: و لا يهكم (. أنا حستناكي (. توصلني بالسلامة

## 11- طلب (لاب توب)

ليلي: بقولك يا مريم هو أنت السفرية دي واخدة اللاب توب معاك؟

مريم: أه- عشان عندي حاجات كتيرة جدا و يشتغل عليها (. خير؟



ليلي: أصل أنا مصلحتش الاب توب بتاعي و [الامتحانات]

مريم: <[حجة كل مرة] هو الطبيعي أن أنت بتصلحي حاجتك و تشتغلي عليها و كده(.) و أنا الطبيعي أنني أخلص شغلي على الاب توب بتاعي > =

ليلي: طيب ما أنت كنت سيبهولي و كنت بشتغل عليه؟

مريم: <ده كان وضع إستثنائي(.) لكن مش على طول كده(.) لأن الموضوع فعلا بقى أو أوفر(.) أنا فعلا عايزة اشتغل على الاب توب بتاعي و ورايا تسليمات و اتفضلي بقى بعد إذنك> ((بيتكلم بغضب))

ليلي: ماشي يا مريم(.) شكرا

## 12- عرض(ساعة هدية)

ليلي: مريم بوصي شوفتي الساعة دي؟

مريم: تحفة ما شاء الله(.) إيه ده؟ جبتيها منين؟

ليلي: من على الإنترنت

مريم: بكام دي؟

ليلي: أنت مش حتصدقني أصلا الرقم=

مريم: لا بتهزري! سعرها كام؟

ليلي: عشرة دولار

مريم: بس؟-

ليلي: و لا أي حاجة

مريم: لا لا إستحالة تكون brand

ليلي: لأ(.) و الله لأ(.) طب شوفيها

مريم: لا بجد؟ إيه ده جميلة جدا(.) لا! و مقاسي(.) إيدك مقاس إيدي بالظبط كده(.) أنت إيدك صغرت إمتى كده؟

ليلي: طب بقولك يا مريم [خديها]

مريم: [لأ(.) لأ(.)] متهزريش يا بني متحرجينيش بجد(.) لا بجد(.) خدي خلاص

ليلي: أنا أصلا بعد ما جببتها عايزة أقولك(.) إن أنا لاقيت اللي عندي شبه لونها هي كان لونها على الإنترنت مختلف(.) فهي أصلا شبه واحدة عندي أوي(.) و الله خلاص متغلاش عليك=

مريم: = لا(.) بجد(.) أنا مش عايزة بجد تبقى حاجة كده

ليلي: مريم إحنا أخوات يعني

مريم: خلاص متشكرة جدا يا ليلي(.) دي شكلها تحفة أوي

ليلي: مبروك عليك

## لقاء مع فؤاد

### 1- طلب (شغل في ال weekend)

ليلي: فؤاد أنت ماشي خلاص؟

فؤاد: أه خلاص

ليلي: ال weekend بقي

فؤاد: أه- بحب ال weekend

ليلي: طيب بقوللك إيه معلش أنا كنت عايزة أطلب منك حاجة كده (. دلوقتي أنت عارف إن إمتحان التوفيل يوم الأحد (. فكنت عايزاك تنزل يوم السبت من الساعة تسعة لحد الساعة ثلاثة عشان تعمل حصص المراجعة (. بصراحة يعني حقي مطمنة يعني لما أنت تبقى الشخص اللي بتراجع مع الولاد يوم السبت (. أنا عارفة إنه يوم أجازتك (. بس أنا فعلا محتاجك ضروري تنزل من تسعة بس لثلاثة

فؤاد: اممم::: السبت اللي جاي على طول ها؟

ليلي: أه- على طول بعد بكرة يعني

فؤاد: لأ- أصل صعب أوي يعني عندي حاجات لازم أعملها في ال weekend ده (. لو كنت قولتيلي من بدري شوية كان ممكن يعني (. بس دلوقتي صعب أوي (. معلش بقي

ليلي: يعني صعب و لا مستحيل مش حينفع خالص تيجي؟

فؤاد: لأ (. مستحيل (. يعني ال::: يعني::: (0.3) أترنقت أنا في الوقت (. خلي حد تاني ينزل و أنا نبقى نظبطها (. عموما في ناس كويسة يعني

ليلي: طيب (. خلاص (. أوك (. ميرسي يا فؤاد قوي (. شكرا

### 2- عرض (فلوس)

ليلي: صباح الخير يا فؤاد (. عامل إيه؟

فؤاد: صباح النور (. الحمد لله (. تمام

ليلي: أخبار المود إيه؟ لسه مش تمام؟

فؤاد: يعني: ::: تمام(.) الحمد لله أحسن يعني

ليلي: إيمم: ::: طيب بص هو أنا سألت(.) و عرفت من كذا حد يعني أن أنت(X) كنت شيفاك الفترة اللي فاتت مش في المود خالص(.) طريقتك في كل حاجة متغيرة و الشغل(.) و أنت عارف يعني أنا طبعا يعني يهمني أن أنت تكون تمام و تدي للشغل زي ما بتدي في العادي(.) فيصراحة أنا سألت و عرفت أن المشكلة هي مشكلة مادية(.) فأنا بستأذنك تقبل مني الظرف ده عشان المشكلة دي تتحل و لو حتى بشكل مؤقت(.) عشان الدنيا تبقى تمام و أنت تفك و ترجع للشغل كده زي ما أنت.

فؤاد: أنت بتحرجيني جدا و الله(.) أنا مش عارف أقول لك إيه و الله(.) بس يعني thank you so much

ليلي: لا على إيه

فؤاد: ربنا يخليكي

### 3- عرض (توصيلة بالعربية)

ليلي: فؤاد بقولك أياه، إحنا بصراحة الوقت متأخر و أشتغلنا كتير قوي و أنت شلت معايا النهاردة جامد قوي(.) أنا العربية معايا النهاردة(.) تعالى بقى أأخذك في طريقي(.) أوصلك في أي حطة=

فؤاد: = لا::: ربنا يخليكي(.) لا ده حطة بسيطة يعني ده أنا(.) ده أنا حتصرف انا على طول(.) لا متقلقيش=

ليلي: يا عم تعالى معايا(.) إيه المشكلة؟ حوصلك في أي حطة قريبة=

فؤاد: = ربنا يخليكي(.) عشان بس متأخريش(.) و أنا كده كده(X) أنا [متعود أصلا]

ليلي: [أنت يا عم] مش ساكن جنبني أصلا؟

فؤاد: لا لا لأ(.) أصل أنا لسه حعدي أجيب حاجات قبل ما أروح(.) فربنا يخليكي=

ليلي: = يعني أنت أصلا مش مروح يعني؟

فؤاد: أه يعني لسه(.) حأشترني حاجات و كده و بعدين أروح(.) فربنا يخليكي

ليلي: طب خلاص

فؤاد: ميرسي(.) و الله

ليلي: على إيه؟ يلا أشوفك بكره

### 4- طلب (سفر طارئ)

ليلي: فؤاد صباح الفل(. عامل إيه؟

فؤاد: صباح الفل(. كله تمام

ليلي: أنت عارف أنا مسافرة بكرة إسبانيا(. مسافرة المعرض

فؤاد: أه- ربنا معاك ي بقي(. good luck إن شاء الله

ليلي: إن شاء الله(. هي بس في حاجة صغيرة و بصراحة يعني أنا عارفة إن أنت الشخص الوحيد اللي حتلحقني في حاجة زي دي=

فؤاد: = قوليلي؟ تحت أمرك

ليلي: دلوقتي أنا حصللي ظرف عائلي(. و للأسف أنا مش حاقدر أسافر=

فؤاد: = خير؟

ليلي: هو مش خير أوي يعني بس:: أنا مش حينفع أسيب أهلي خالص و أسافر(. ف:: مفيش أي حد في الشركة ممكن يقوم بالمهمة دي و يطلع بدالي إسبانيا في المعرض غيرك أنت(. أنا عارفة إنك خدت أجازة (. و مظبط أجازتك و كل حاجة بس فعلا يعني أنا لما فكرت في الشخص اللي ممكن يطلع مكاني (. أنا مش حينفع حد ممكن يطلع مكاني غيرك (. و بعدين(. لو عايز تأخذ بعدها أجازة في أي وقت(. خد الأجازة اللي أنت عايزها(. بس مفيش حد غيرك حيلحقني يا فؤاد=

فؤاد: (X) ربنا يخليكي(. أهم حاجة طمنيني يعني قلقنتي إيه اللي عندك في العيلة؟

ليلي: لأ هو حد تعبان يعني و لازم أستنى (. مش حينفع إن انا أسافر و أسيب الدنيا خالص هنا(. يعني

فؤاد: لا (. ألف سلامة

ليلي: الله يسلمك

فؤاد: طبعا خليكي معاهم طبعا(. خلاص ماشي حظبط أنا موضوع الحجز بتاعي أنا

ليلي: بجد؟-

فؤاد: أكيد طبعا مش حاقدر أقوللك لأ طبعا يعني(. أهم حاجة خليكي مع عائلتك متقلقش و أنا حتصرف متقلقش

ليلي: ربنا يخليك(. أنا كنت متأكدة إن ثقتي دي في محلها

## 5- طلب(فرح)

ليلي: صباح الخير يا أستاذ فؤاد

فؤاد: صباح النور

ليلي: أنا كنت جاية النهاردة بقى أقول لحضرتك إن إحنا حنستناك بقى في فرح بنتي (. أنت فاكرا أنا كنت بجهزها و أنت ساعدتني كتير اوي بجد ربنا ما يحرمني منك أبدا =

فؤاد: مبروك(. مبروك(. مبروك(.)

ليلي: الله يبارك فيك(. الفرحة يوم الخميس الجاي الساعة سابعة في نادي كده جنبنا و نشرفنا بجد بجد لو تيجي(. أنا يعني حسنتي حضرتك تيجي=

فؤاد: = مبروك و الله(. ده إمتى؟ يوم الخميس اللي جاي ده على طول؟

ليلي: أه- الساعة سابعة

فؤاد: إمام:: لا(.). يآه(.). الخميس ده للأسف صعب بس(.). أو عدك إن أنا حاول والله أظبط(.). و إن شاء الله حتى أجي أقوال مبروك(.). بس لو مجتش متز عlish(.). بس أنا حاول والله(.). المفروض إن أنا كان عندي حاجات كتير أوي الخميس ده(.). و غالبا مش حبقى موجود أصلا في القاهرة يعني(.). بس حشوف يعني كده و حاول أجيلك يعني على عنيا أنت عارفة

ليلي: ربنا يخليك

فؤاد: ألف مبروك يعني و قوليلها مبروك لغاية لما أشوفها أنا بقى و أبارك لها بنفسي

ليلي: طيب ربنا يخليك يا أستاذ فؤاد(.). شكرا

## 6- عرض (يشتغل مكانك)

ليلي: صباح الخير يا مستر فؤاد إيه الأخبار؟

فؤاد: الحمد لله (.). أنت عاملة إيه؟

ليلي: الحمد لله (.). كله تمام(.). مالك شكلك تعبان النهاردة قوي

فؤاد: أه- تعبان جدا و الله(.). مش قادر(.). سخن بقى و حرارتي مرتفعة و كده(.). مش قادر و الله (.). جاي بالعافية

ليلي: طيب أنت جيت إيه؟

فؤاد: طيب ما أنت عارفة بقي:: مش حينفع خالص=

ليلي: = مش حينفع إيه؟ ما أنا حشيل الشغل أنا النهاردة (.). إنت إيه اللي يجيبك و أنت تعبان كده؟

فؤاد: مهو مش عايز بقى أثقل عليكي (.). أنا شوية كده و حبقى كويس(.). شوية كده

ليلي: لا لا لا(.). مفيش الكلام ده(.). روح و أنا حظبط الدنيا النهاردة متقلقش (.). لو في أي حاجة حكمك(.). بس بجد متقلقش

فؤاد: مش حتقل عليكي كده يعني؟

ليلي: لأ طبعاً(.). هو أنت اصلا مش حتأقدر توقف تشرح للولاد حاجة أصلا و أنت سخن و تعبان كده (.). أنت لازم تروح تأخذ خافض حرارة

فؤاد: هو أنا فعلا مش قادر(.). و واخد دواء مدروخني جامد بس يعني::

ليلي: يلا- خلاص- يلا- أشوفك بقى بكره و لا بعده على حسب ما تقوم بالسلامة و تبقى كويس إن شاء الله

فؤاد: إن شاء الله(.). ربنا يخليكي

## 7- عرض (باكج أجازة)

ليلي: بقوللك يا فؤاد(.). صحبتي بتاعة الرحلات دي (.). جيبالي النهاردة أوفر انا متأكدة إنك مش حترفضه(.). أنت لازم تطلع أنت و صحبتك(.). جيبالي تايلاند ب 12 ألف للفرد بالطيران

فؤاد: بالطيران؟

ليلي: بكل حاجة(.). إقامة أسبوع

فؤاد: جامدة جدا(.)

ليلي: full board كمان

فؤاد: ده إمتى ده؟

ليلي: ده كمان أسبوعين(.) ده أوفر أصلا(.) بس لازم نلحق نحجز الأسبوع ده أصلا(.) آخر معاد للحجز آخر الأسبوع

فؤاد: إيه ده؟ يعني لازم أحجز دلوقتي لكمان أسبوعين

ليلي: إممم:: هي كمان أسبوعين

فؤاد: بس أسبوعين ده صعب أوي

ليلي: لا يا عم (.) أنت كنت قايل لي لو أي حاجة أقولك على طول (.) و حتطلع أنت و صحبتك

فؤاد: آه- آه- ما أنا عارف(.) بس يعني(0.3) (hhh.) ربنا يخليكي (.) معلش بقى خيرها في غيرها (.) لو في أوفر ثاني بعدها بشوية كده(.) يعني قدام شوية (.) ماشي=

ليلي: = هو ده معناه أن أنت مش جاي؟ مش طالع؟

فؤاد: لأ(.) مش حعرف أطلع دي(.) لأ صعب (.) لأ أسبوعين =

ليلي: = لأ(.) بتهرج؟

فؤاد: It's very short notice(.) مش حلق أطبط دنيتي أنا في أسبوعين

ليلي: يا خسارة

فؤاد: أنت عارفة بقى الحاجات دي لازم أطبط يعني(.) بس بقى لو في حاجة تانية(.) قوليلي عليها(.) شكرا ربنا يخليكي

ليلي: أوك

## 8- طلب(خروج من الشغل قبل المعاد)

ليلي: صباح الخير يا استاذ فؤاد

فؤاد: صباح النور

ليلي: أنا كنت عايزة أستأذن حضرتك في حاجة النهاردة

فؤاد: قللي لي

ليلي: أنا عارفة إن إحنا وقت التخفيضات و الزباين كتير على المحل(.) بس النهاردة أنا عندي ظرف و لازم أروح يعني ساعتين ثلاثة بس بدري(.) ظرف طارئ و الله غصب عندي (.) محتاجة بس أروح بدري ساعتين ثلاثة

فؤاد: خير في حاجة و لا إيه؟

ليلي: يعني ظروف بس في البيت و حبقى محتاجة بس أبقى في البيت بدري شوية(.) و أنا ممكن أعوضها في أي وقت إن شالله حضرتك تقاعدني over time أي يوم بس لازم أروح بدري النهاردة

فؤاد: إمم:: أنت مسكتيني من إيدي اللي بتوجعني(.) أنت عارفة إنني مأقدرش أرفض لك طلب(.) ماشي يا سיתי عشان خطررك بس (.) خلاص ماشي (.) أوك

ليلي: شكر ا. ربنا يخليك. متحرمش منك أبدا. شكر ا

## 9- عرض (حلو)

ليلي: إيه يا فؤش عجبك الأكل و لا إيه؟

فؤاد: ميه- ميه-

ليلي: بجد؟

فؤاد: آه- بجد أنا خلاص full خلاص مش قادر

ليلي: أنا عملت لك كل الحاجات اللي كنت قايل أن نفسك فيها و أنت مسافر

فؤاد: آه- ربنا يخليكي والله يعني حيولاً حيولاً والله ((بيضحك و هو بيتكلم))

ليلي: لأ. ده لسه الحلو ((بتضحك و هي بتتكلم))=

فؤاد: >= حلو؟ حلو مين؟ ده أنت اللي حلوة >

ليلي: أم علي. أم علي. أنت بتهرج!

فؤاد: طب أستنتي عليا شوية بقى عشان أفضي لها مكان و بعدين أدخل على الحلو لأن أنا مش قادر دلوقتي خالص

ليلي: أه بس حناكل الحلو؟

فؤاد: يعني. يعني. بس مش دلوقتي يعني. إستنتي عليا شوية كده. و بعدين نبقي نشوف موضوع الحلو ده. كنت قوليلي من قبل ما أكل

ليلي: طيب. ماشي

## 10- طلب (المطار)

ليلي: أيوة يا فؤش إيه الأخبار؟

فؤاد: أيوة يا لول. كله تمام

ليلي: بقوللك إيه يا فؤش، دلوقتي الطائرة معادها متأخر شوية أنا حوصل القاهرة الساعة ثلاثة الفجر

فؤاد: طيب توصلي بالسلامة

ليلي: هو أنت ينفع تيجي تخدني ولا إيه؟

فؤاد: آه طبعا- طبعا وش. يعني أنت حتوصلي القاهرة ثلاثة الفجر؟

ليلي: آه- معشان كده بكلمك عشان المعاد سخييف و بدري أوي يعني

فؤاد: يا بنتي عيب عليك. لأ طبعا حجيك طبعا. أنت بتتكلمي في إيه

ليلي: طيب خلاص يا فؤش ربنا يخليك. خلاص أنا حاقفل و أبعثلك كل details الطائرة على الواتس آب

فؤاد: طيب تمام

## 11- طلب (لاب توب)

ليلي: فؤش هو أنت مسافر النهاردة؟

فؤاد: آه=

ليلي: =بجد؟

فؤاد: أيوة يا بنتي ما أنا قايل لكم

ليلي: طيب حتسيب الاب توب بتاعك صح؟

فؤاد: لأ أنا حأخده معايا أنا عندي شغل

ليلي: هو الشغل مش جايب لك لاب توب؟

فؤاد: ما أنا على طول يشتغل بالاب توب بتاعي

ليلي: أصل أنت كنت سايب لي اللاب توب ده بقالك أسبوع و كنت بعمل عليه كل الشغل بتاع الجامعة(. ) و اللاب توب بتاعي لسة متصلحش أصلا(. ) حمل إيه في كل الحاجات و أنت مسافر؟ سييب لي الاب توب

فؤاد: لأ مش حينفع معلش أنا عندي شغل برضوا (. ) مش حينفع أستخدم لاب توب ثاني

ليلي: طب أنا حمل إيه يا فؤش طيب (. ) أنا معنديش كده لاب توب و أنت مسافر وواحد اللاب توب معاك

فؤاد: أنا مش عارف (. ) طيب أنت اللاب توب بتاعك حيتصلح إمتى و لا إيه؟

ليلي: انا معرفش(. ) كنت عايزة أوديه و مودتهزش(. ) كان عندي غمحاتان و حاجات و ما كنتش لاحقة خالص(. ) و كنت بستخدم اللاب توب بتاعك

فؤاد: خلاص ودي اللاب توب بتاعك يتصلح عند الرجل(. ) أنا مش حينفع أسيب بتاعي عشان عليه الشغل كله(. ) عايزاني أوديلك بتاعك(. ) أوديهولك

ليلي: طيب ماشي وديه أنت طيب ووصيه عليا(. ) عشان ممكن يأخره عليا

فؤاد: طيب حاضر ماشي

## 12- عرض(ساعة هدية)

ليلي: فؤش شوفت الساعة دي؟

فؤاد: جامدة جدا(. ) جبتيها منين دي؟

ليلي: مش حتصدق(. ) دي جبتيها من الإنترنت و بسعر مش طبيعي أصلا(. ) لقيتها بالصدفة كده

فؤاد: يا شيخة؟ إحلفي

ليلي: دي ب15 دولار

فؤاد: لا يا شيخة؟

ليلي: أه و الله

فؤاد: بتهزري والله(. ) دي جامدة جدا



ليلي: بجد عجباك؟

فؤاد: أه والله

ليلي: طب خدها يا عم

فؤاد: ربنا يخليكي أنا ممكن أبقى أعمل لها أورد (.) و لا حاجة

ليلي: لا يا عم (.) أصل أنا بعد ما جبتها (0.2) كان لونها على الإنترنت أصلا باين انه مش اللون اللي عندي (.) أنا لقيتها شبه لون واحدة عندي جدا (.) متغلاش عليك (.) أنت خدها خلاص (.)

فؤاد: ربنا يخليكي

ليلي: خلاص انا قلعتها (.) دي بتعتك =

فؤاد: = يا بنتي مش حينفع =

ليلي: = يا عم خلاص بقي (.) قلعتها

فؤاد: [بس يا بنتي]

ليلي: [خلاص خلاص] دي بتعتك

فؤاد: طب خدي فلوسها طيب

ليلي: فلوسها؟ لأ يا عم طبعاً (.) إحنا إخوان (.) متقولش كده (.) مش حأخذ فلوس أكيد يعني

فؤاد: بس أنت أكيد يعني عندك واحة ثانية؟

ليلي: أه و الله طلعت شبهها أوي

فؤاد: طب ما تيجيبي الثانية بقي ((بيضحك و هو بيتكلم))

ليلي: \$ يلا مبروك عليك \$

## لقاء مع ميادة

### 1- طلب (شغل في ال weekend)

ليلي: ميادة إيه الأخبار؟

ميادة: الحمد لله

ليلي: خلصتي خلاص شغل النهاردة؟

ميادة: أه- خلاص

ليلي: طيب (.). تمام(.). بقولليك إيه يا ميادة كنت عايزة أطلب منك طلب (.). أنت عارفة إن امتحان التوفيل يوم الحد و إحنا عندنا حصص مراجعة (.). ثلاث حصص مراجعة مع الطلبة (.). فأنت طبعا عارفة إن أنت من أحسن المدرسين الموجودين و كنت عايزة أطلب منك أنك تنزلي يوم السبت الساعة تسعة للساعة ثلاثة عشان تخلصي الحصص بتاعت المراجعة دي عشان الامتحان(.). أنت عارفة الدنيا زانقة أوي الأيام دي

ميادة: أه- بس للأسف أنت طالبة مني الموضوع ده باليل (.). و أنا مكنتش عاملة حسابي(.). و عندي مشاوير أعملها

ليلي: طيب مش حينفع خالص يعني أن أنت تيجي يوم السبت

ميادة: لأ للأسف مش حينفع

ليلي: طيب خلاص(.). ميرسي يا ميادة أوي

ميادة: العفو

## 2- عرض(فلوس)

ليلي: ميادة صباح الفل إيه الأخبار؟

ميادة: كله فل(.). كله تمام

ليلي: مش حاسة إن كله تمام بصراحة(.). بقالك كام يوم مش تمام خالص(.). مش في المود في الشغل(.). حساكي مش في المود تاما يعني

ميادة:ممم(.). مشاكل شخصية

ليلي: طيب و يعني إيه(.). مش حنتحل قريب؟ أنا مش مبسوطه خالص إن أنا شيفاكي كده بصراحة

ميادة: أه- ميرسي و الله إن انت فاكرتي فيا(.). بس هو يعني أنا عندي مشكلة

ليلي:بصي بصراحة يعني هو أنا سألت (.). و عرفت إيه هي المشكلة يعني(.). انا عرفت إن هي مشكلة مادية(.). و لو تسمح لي إن أدكي الفلوس دي عشان تحلي مشكلتك لأن أنا عايزاكي ترجعي زي ما كنتي(.). و أنا عارفة إن المشكلة دي لما حنتحل عندك كل حاجة حترجع تمام

ميادة: ميرسي لكي جدا و الله

ليلي: يعني خلاص ختخديهم

ميادة: أنا مش عارفة أقول لك إيه؟ إنت قدرتي ظروف دي و عرضتي عليا عرض زي ده

ليلي: ميرسي إنك قبلتي(.). شكرا

### 3- عرض (توصيلة بالعربية)

ليلي:ميادة أنت طريقك معيا بقى النهاردة أكيد(. ) إحنا خلصنا شغل متأخر(. ) تعالى بقى روحي معيا (. ) حروحك أنا العربية معيا النهاردة

ميادة: لا لا- أنا حأخذ موصلات

ليلي: موصلات؟ يا بنتي بقوللك العربية معيا حنروح سوى (. ) يا ميادة أنت بيتك قريب أوي من بيتي حتى على فكرة لو مش قريب إحنا قاعدنا عدد ساعات بعد الشفت و كده يعني(. ) و كتر خيرك أصلا إن أنت قاعدتي يعني دي أقل حاجة يعني=

ميادة: = أصل في حاجات حشتيريهها (. ) فأنا أصلا حروح مشوار مش حروح على البيت على طول

ليلي: طيب ممكن طيب أنزلك لحد المشوار ده

ميادة: لا لا- متعبيش نفسك بجد و الله=

ليلي: =شكل في حد حيعدي عليك

ميادة: لا صدقيني (. ) محدش حيعدي عليا بس أنا محتاجة أشتري حاجات (. ) و أنا مش عايزة بس أعطلك معيا أكثر من كده و إحنا أصلا سهرنا يعني(. ) بس ميرسي لك إنك عرضتي عليا العرض ده

ليلي: طيب(. ) خلاص (. ) أوك

### 4- طلب (سفر طارئ)

ليلي: ميادة إيه الأخبار؟

ميادة: الحمد لله كله تمام

ليلي: بصي(. ) أنا عندي كارثة و مفيش أي حد في الدنيا و لا في الشركة حيقدر يلحقني غيرك في الكارثة دي

ميادة: خير في إيه؟

ليلي: أنا عندي ظرف عائلي يعني شديد الأهمية (. ) و أنت عارفة إن أنا المفروض مسافرة بكرة عشان المعرض بتاع مدريد(. ) فالأسف أنا مش حأقدر أسافر(. ) فأنا عيزاكي تسافري بكرة مكاني(. ) أنا مش حأقدر أعتمد يا ميادة على أي حد غيرك في الشركة يسافر(. ) و مش حأقدر أثق إن حد يقعد أسبوع في المعرض و يروج للشركة غيرك أنت

ميادة: بصي هو أنا كنت حاجزة مع أهلي كده إن إحنا حنسافر(. ) فأنت فاجئتني أوي بالموضوع ده=

ليلي: = لو أنت سافرتي الأسبوع ده(. ) اللي أنت كنت واخده أجازة حتخدي بس بعد ما ترجعي(. ) يعني أنا معنديش أي مشكلة أدكي بداله أجازة بس(. ) فعلا- أنت الوحيدة اللي ممكن تنقذيني يا ميادة

ميادة: (0.2) طب بصي هو طبعا موضوع الشغل مهم جدا و أنا ممكن أعوض ده مع أهلي بعدين يعني(. ) خلاص تمام ماشي حكلم أهلي و حقول لهم إن أنا معلش مش حبقى معاهم المرة دي (. ) و نعوضها مرة تانية و حسافر مكانك=

ليلي: = أنا كنت متأكدة أن أنت الشخص اللي حيقظني (. ميرسي يا ميادة أوي

ميادة: العفو على إيه (. أنت تأمري يا حبيبتي

## 5- طلب (فرح)

ليلي: صباح الخير يا أستاذة ميادة إزيك؟

ميادة: الحمد لله

ليلي: فاكدة كنت بقوللك بجهز بنتي الفترة اللي فاتت عشان فرحها قرب=

ميادة: = أه- ألف مبروك (. إيه ده فرحها إمتى؟

ليلي: فرحها الخميس الجاي الساعة سابعة (. و حيشرفني جدا أن حضرتك تكوني موجودة (. أنا مش حاقدر خالص إن حضرتك متكونيش موجودة و تحضري فرحها معيا=

ميادة: = الخميس الساعة سابعة؟

ليلي: آه-

ميادة: يا خسارة! أنا فعلا كان نفسي أحضر الفرح (. بس للأسف أنا عندي مشوار مهم جدا ماقدرش أأجله أبدا اليوم ده=

ليلي: = مينفعش تيجي ولا حتى ساعة (. يشرفني جدا أن حضرتك تكوني موجودة و تحضري فرح البنات=

ميادة: = يا حبيبتي أنا كنت أتمنى بس أنا لازم أروح المستشفى الوقت ده عشان أعمل تحاليل

ليلي: يا خسارة! كان نفسي جدا تكوني موجودة (. بس يعني أكنك جيتي بالظبط

ميادة: ألف مبروك (. و إن شاء الله بنتك تكون مبسوفة و تفرحي بها دايمًا (. و أنا اسفة جدا

ليلي: ربنا يخليكي يا أستاذة ميادة (. متحرمش من حضرتك

## 6- عرض (يشتغل مكانك)

ليلي: صباح الخير

ميادة: صباح النور (. عاملة إيه؟

ليلي: إيه يا ميادة مالك؟ شكلك تعبان أوي النهاردة فيكي إيه؟

ميادة: أنا تعبانة جدا (. عندي صداع فظيع (. و كنت برجع طول الليل

ليلي: أيوة (. طيب أنت جيتي ليه يا ميادة النهاردة؟

ميادة: لما صحيت كده كنت فايقة شوية صغيرة (. بس للأسف مش قادرة خالص=

ليلي: = طب أنت لازم تروحي (. مش حينفع أصلا تقعي و تشتغلي يعني

ميادة: طب إيه؟ حنعمل إيه يعني؟

ليلي: و لا أي حاجة حعمل الشغل مكانك (. عادي جدا و أنت روعي إرتاحي (. مفيش أي مشكلة طبعا يعني=

ميادة: = بس ده مش حيقى load عليكي يعني؟

ليلي: لأ يا سيتي- load إيه يعني ؟ هو أنا لو تعبانة أنت مش حتشتغلي مكاني(.). لأ طبعاً يا ميادة (.). يلا روجي أنت مش شايفة شكلك يا بنتي عامل إزاي ؟

ميادة: طيب خلاص (.). ميرسي لك جدا

ليلي: ابقى طمنيكي عليكي لما توصلني

ميادة: إن شاء الله

## 7- عرض (باكج أجازة)

ليلي: صباح الخير(.). إيه الأخبار؟

ميادة:صباح النور(.). تمام الحمد لله

ليلي: بقوللك إيه، أنا عندي لكي بقى حته offer النهاردة (.). و أنا عارفة إن إنت مش حتفوتيه

ميادة: إيه بقى؟

ليلي: أنت عارفة بقى إن فؤاد بيشتغل في شركة سياحة و بيضطبط لنا offers على طول=

ميادة: أيوه-

ليلي: هو جايب لنا offer لتايلاند مش طبيعي↑

ميادة: إيه بقى؟

ليلي: 15 ألف للفرد included كل حاجة بالطيران all inclusive الأوتيل (.). كل حاجة أسبوع كامل

ميادة: ده ليه وقت معين؟

ليلي: آه- كمان ثلاث أسابيع

ميادة: بتهزري؟

ليلي: لأ ما هو أنت مش حتقولي أن أنت مش حتيجي(.). إحنا حنساافر كلنا سوى(.).

ميادة: [يا بنتي أنت عارفة أنا كان نفسي جدا]

ليلي: [ال offer ده مش حيتعوض أنت مش [شايفة سعر الدولار بقى أد إيه أصلا

ميادة: أنا نفسي أروح تايلاند أوي و ال offer تحفة بس للأسف أنا مش حأقدر في الوقت ده أسافر خالص (.). أنا عندي الشقة لسة مخلصتش و لازم أخلصها

ليلي: خلاص(.). أوك(.). يبقى نعوضه في وقت ثاني بقي

ميادة: ميرسي أوي أن انت عرضتي عليا ال offer

## 8- طلب(خروج من الشغل قبل المعاد)

ليلي: صباح الخير يا ميادة(.). إزيك؟

ميادة: صباح النور(.). عاملة إيه يا ليلي؟

ليلي: الحمد لله أنا كويسة كله تمام(. أنا بس كنت عابزة أطلب من حضرتك طلب(. أنا عارفة أنه مش وقته و إحنا عاملين offers و sale و الزباين كتير أوي الأيام دي بس أنا عندي ظرف عائلي و محتاجة أمشي بدري ساعتين ثلاثة باكتير(. أنا عارفة والله إن هو مش وقته بس فعلا أنا غصب عني لو مكنتش في حاجة (. أنا كنت عمري ما حطبت من حضرتك طلب زي ده خالص(.)

ميادة: طب يا ليلي هو في حد ممكن يقعد مكانك في الوقت ده؟

ليلي: باقي ال staff حطبط معاهم إن هما يشيلوني النهاردة لأن أنا فعلا محتاجة إن انا أمشي

ميادة: بصي يا ليلي، عشان أنت أصلا ملتزمة في شغلك جدا(. أكيد عارفة إن أنت حتأخدي الإذن ده عشان في حاجة ضروري جدا(. خلاص إنت ممكن تخديه بس طبطي مع الناس كلها

ليلي: خلاص شكرا يا أستاذة ميادة(. متحرمش منك أبدا

## 9- عرض(حلو)

ليلي: ميادة الأكل عاجبك؟

ميادة: الأكل تحفة أنا كلت بصي بطني خلاص:::ص مش قادرة أخط أي حاجة تاني في بطني

ليلي: بألف هنا و شفا(. يا بنتي أنا واقفة بقالي يومين بظبط كل أصناف الأكل اللي أنت بقالك كتير دي مكلتهاش

ميادة: يا حبيبتي يا روجي

ليلي: لسه بقى الحلو جي

ميادة: إيه؟ حلو؟ حلو إيه يا بنتي أنا مش قادرة أخط حاجة في بطني=

ليلي: = أنا عملت لك red velvet في البيت

ميادة: red velvet (.hhh) يا حبيبتي

ليلي: = فاجي دلوقتي(. أنا حديكي بس 10 دقائق بس تهضمي و بعد كده حننزل بالحلو على طول

ميادة: لأ بصي أنا بجد لو حطت أي حاجة في بطني حتفجر(. بس بصي يا ليلي دي red velvet و أنت تعبتي حبيبتي و أنا مأقدرش أكسبك[ يعني]

ليلي: [حتكليها] يعني=

ميادة: = حأكلمها بس مش دلوقتي للأسف(. و لا النهاردة (. أنت بصي حتحوطيها لي في علبة كده و تغليفها و أنا حأكلمها و أقول لك رأيي فيها لأنني واثقة إنها حتبقى تحفة زي بقيت الأكل التحفة ده

ليلي: ماشي يا سيني أنا حعديها لك أن أنت مش حتكليها دلوقتي(. بس أنا حطبطها لك و ححوطها لك في علبة

ميادة: تسلميلي يا ليلي (. ماشي

## 10- طلب(المطار)

ليلي: أيوة يا ميادة

ميادة: ليلي حبيبتي إزيك؟

ليلي: كله تمام(.). بقولك إيه، بصي يا ميادة دلوقتي في مشكلة إن الطيارة معدّها غيروه (.). و الطيارة بدل ما كانت حتوصل تسعة الصبح (.). الطيارة حتوصل ثلاثة الفجر

ميادة: ياااه! متأخر كده؟

ليلي: آه- و للأسف أنت عارفة إن أنا معيا شط كثير و أنت كنت حتيجي تخديني(.). حينفع تيجي تخديني الساعة ثلاثة و لا أعمل حاجة تانية و لا إيه؟

ميادة: ما هو الساعة ثلاثة الفجر مين يا ليلي يعني حيجي يحدك؟ و بعدين أنت وقفتي معيا في مواقف كثير جدا(.). أكيد طبعا حاجي أخذك يعني

ليلي: متحرمش منك أبدا يا ميادة

ميادة:حببتي يا ليلي

ليلي: اشوفك بكرة إن شاء الله(.). حبعتلك كل التفاصيل على الواتس أب

ميادة: توصلني بالسلامة

## 11- طلب (لاب توب)

ليلي: ميادة بقولك إيه؟ هو و أنت مسافرة واخدة اللاب توب معاك؟

ميادة: آه طبعا- يا بنتي(.). أنا في presentation مهمة جدا لازم أعرضها على اللاب توب بتاعي

ليلي: لآ؟ أنت بتتكلمي جد؟

ميادة: أيوة يا بنتي(.). أو مال أنا مسافرة ليه؟ مش عشان في conference أصلا؟

ليلي: أنا كنت معتمدة على اللاب توب بتاعك أخلص عليه كل ال assessments اللي عندي (.). عشان أنا مصلحتش اللاب توب بتاعي لسه(.). مكنتش أعرف أن أنت حتخديه معاك و أنت مسافرة(.). مكنتش أعرف أصلا إن دي سافرية شغل(.). كنت فاكدة إن أنت مسافرة تنفسحي و حتسيبي اللاب توب هنا=

ميادة: = لآ- دي سافرية شغل يا ليلي(.). بصي أنت ممكن تخدي الحاجة بتاعتك بقى و تروحي إنترنت كافييه أو حاجة(.). اللي هي بتبقى عند الجامعة دي(.). لأن فعلا أنا مش حأقدر خالص أسيب اللاب توب

ليلي: مينفعش خالص يا ميادة؟ مينفعش الشغل يظبط لك لاب توب تاني لحد ما أصلح بتاعي؟

ميادة: هو للأسف لآ(.). لأن ده عليه ال presentation كلها

ليلي: طيب خلاص يا ميادة(.). تروحي و تيجي بالسلامة

## 12- عرض(ساعة هدية)

ليلي: ميادة شوقتي الساعة دي؟

ميادة: (hhh) و همية يا ليلي(.). إيه ده؟ ماشاء الله (.). جبتيها منين يا حبيبتي؟ دي حلوة أوي:::

ليلي: من على الإنترنت (.). و مش حتصدقي أصلا جبته بكام

ميادة: بكام؟

ليلي: قللي رقم

ميادة: مش عارفة قللي كده

ليلي: عشرة دولار

ميادة: بتهزري؟

ليلي: آه- وحياة ربنا

ميادة: إيه ده؟ دي حلوة موت

ليلي: عجاكي؟

ميادة: حلوة جدا

ليلي: بجد=

ميادة: = يا سلام كان نفسي يبقى عندي واحدة زيها و الله

ليلي: طب خديها يا بنتي

ميادة: لأ- لأ- يا ليلي ما تقوليش كده=

ليلي: = لا و الله أبدا (. أنا على فكرة أنا بعد ما جبتها هي عجاكي(. بس أنا لاقت عندي واحدة نفس اللون تقريبا بالظبط (. لأن الألوان ما كنتش واضحة على الإنترنت (. فخديها يا ميادة يعني متغلاش عليك(. إحنا حبايب يعني

ميادة: يعني مش حتر علي يا ليلي لو خدتها؟=

ليلي: = أرعل إيه يا بنتي؟ إحنا إخوات(. لأ طبعاً- لأ طبعاً(. ألف مبروك عليك=

ميادة: عامة أنا خدتها بس لو أنت عايزة تستليفها في أي يوم (. مفيش مشكلة ((بتضحك و هي بتكلم))

ليلي: قشطة(. خلاص(. \$حأبقى أخذها أنا بقي تاني \$

## لقاء مع ميسرة

### 1- طلب(شغل في ال weekend)

ليلي: ميسرة أنت ماشية خلاص دلوقتي؟

ميسرة: آه- خلاص الساعة خامسة

ليلي: طيب بقولك إيه، أنا كنت عايزة أطلب منك طلب(. دلوقتي التوفيل امتحانه يوم الحد و عايزين نعمل حصص مراجعة يوم السبت من الساعة تسعة للساعة ثلاثة للطلبة(. و بصراحة كده حبقى واثقة إن أنت اللي تدي للولاد حصص المراجعة دي(. فحتقدري تنزلي السبت تديهم الحصص؟



ميسرة: (0.2) بس من تسعة لثلاثة حيبقى كثير أوي (. أنت عارفة إن أنا يوم الحد عندي امتحان(. يعني أنا ممكن أدى حصة مثلا أجي من تسعة لحدأشر

ليلي: بس هو أنا حيبقى صعب إن أنا أنزل أثنين(. يعني أنت و حد تاني(. أنا كنت عابزة حد واحد يدي التلات حصص كلهم من الساعة تسعة لحد الساعة ثلاثة

ميسرة: مش عارفة؟ أصل عندي امتحان يوم الحد و لازم أعد أراجع(. و لازم مش عارفه إيه(. ورايا مليون حاجة(. حاسة لو أتفتي مع حد تاني حيبقى أحسن لأن أنا يوم الحد عندي غمتحان و السبت فعلا حأبقى متوترة حتى و أنا بديهم ال session حأبقى متوترة جدا

ليلي: طيب خلاص أوك(. مفيش مشكلة(. أنا حشوف حد تاني

## 2- عرض(فلوس)

ليلي: ميسرة صباح الخير(. إيه الأخبار؟

ميسرة: صباح النور(. كله فل

ليلي: بصي أنا سألت كده عليكى (. و بصراحة يعني أنا حاسة أن أنت بقالك كذا يوم مش في mood خالص(. و بصراحة كده أنا سألت و عرفت السبب

ميسرة: آه- هو فعلا في حورات كده بقى مأزمانى

ليلي: طيب::: و لو طلبت منك أنك تقبلي الظرف ده اللي في فلوس عشان تحلي الأزمة اللي عندك =

ميسرة::= طب ليه كده؟

ليلي: [أنت عارفة يا ميسرة إحنا إخوات يعني]

ميسرة: [لا لا مينفعش مينفعش] ما أنا عارفة بس مينفعش

ليلي: لا أنا مصرة

ميسرة: أنا حتصرف والله (. هي مش مستاهلة

ليلي: لأ- بس أنا مصرة إن أنت تأخدي الفلوس و تحلي الموضوع عشان تظبطي الشغل و [مودك يرجع]

ميسرة: [ أنا معنديش مانع] إن أنا أقسط

مثلا الفلوس دي

ليلي: طيب (. خلاص (. مفيش مشكلة (. أوك لو ده اللي حيرحك

ميسرة: آه-

ليلي: يعني لو ده اللي حيلكي تخدي الفلوس=

ميسرة: =آه- أحسن آه-

ليلي: طيب أوك(.). يعني أنت تخديهم و رجعيهم بالطريقة اللي حترحك

ميسرة: طيب كده حلو أوي(.). ميرسي أوي بجد لذوقك يعني

ليلي: العفو على إيه؟

### 3- عرض (توصيلة بالعربية)

ليلي: ميسرة بقولك إيه بقى، إحنا خلصنا النهاردة متأخر و بصراحة أنت تعبتي معيا أوي =

ميسرة: = كان يوم صعب بصراحة

ليلي: طب أنت في طريقي بقى(.). تعالي روعي معيا (.). أنا معيا العربية النهاردة

ميسرة: لأ- أنا مش مروحة (.). أنا عندي مشاوير(.). و الله كان نفسي(.). 9 ده كان حبيقي أسهل لي(.). بس المشكلة إن أنا ورايا

مشاوير كتيرة أوي و::=

ليلي: = بجد و لا بتقولي كده و خلاص؟=

ميسرة: لا لا يا حبيبتي ما أنا عارفة إن أنا في طريقك(.). و الله كان حبيقي أحسن لي(.). بس أنا ورايا مليون مشوار(.). معلى

خليها مرة ثانية(.). روعي أنت بقى عشان متتأخرش

ليلي: طيب خلاص(.). يلا تصبحي على خير

### 4- طلب (سفر طارئ)

ليلي: ميسرة عاملة إيه؟

ميسرة: الحمد لله كله تمام

ليلي: بقولك إيه، أنا براحة كنت عابزة أطلب منك طلب (.). و عارفة إن أنا مش حاقدر أعتمد على حد غيرك فيه

ميسرة: أتفضل(.). قولي

ليلي: أنت عارفة إن المعرض بتاع مدريد بكرة(.). و المفروض إن أنا كنت مسافرة و حاقعد أسبوع في المعرض حمثل الشركة

(.). للأسف أنا حصل لي ظرف عائلي أنا مش حينفع أسافر(.). و بصراحة أنا مش حاقدر أعتمد على أي حد غيرك إن هو يسافر

(.). أنا عارفة إن دي حاجة مفاجأة(.). و أنا عايزاكي تسافري بكرة

ميسرة: بكرة؟

ليلي: بس أنا مش حاقدر أعتد على أي حد غيرك

ميسرة: أنا كنت حاجزه مع أهلي [بس:::]

ليلي: [أنا ممكن] أدكي أجازة في أي وقت ثاني (. إرجعي من المعرض و خدي الأجازة اللي أنت عايزاها

ميسرة: أنا حاسة إن أنا ضروري أوي إنني أسافر فعلا (. مدام أنت عنك ظروف يبقى أنا لازم أسافر فعلا (. خلاص يبقى أنا كده لازم أتصرف (. حظبط مع أهلي (. هما طبعا حيدايقوا بس عشان خطرنا طبعا حظبط الموضوع

ليلي: طيب

ميسرة: خلاص أنا حكمهم دلوقتي أظبط (. على الأقل أنت قلتي أنني ممكن أخذ أجازة في أي وقت و خلاص=

ليلي: بعد ما ترجعي (. في أي وقت خديه (. نفس الأسبوع (. نفس كل حاجة

ميسرة: خلاص ممكن الأسبوع ده أسافر السفرية دي (. و الأسبوع الجاي أظبط مع أهلي

ليلي: طيب (. ماشي (. خلاص يا حبيبتي (. ميرسي يا ميسرة أوي أوي أوي

ميسرة: لأ على إيه؟ متقلقيش

## 5- طلب(فرح)

ليلي: صباح الخير يا استاذة ميسرة

ميسرة: صباح الفل

ليلي: أنا كنت جاية النهاردة عايزة أعزمك على فرح بنتي يوم الخميس الجاي الساعة سابعة (. خلاص حددنا معاد الفرح

ميسرة: بجد؟ يوم الخميس؟=

ليلي: = يشر فني جدا أن حضرتك تكوني موجودة مش [حأقدر]

ميسرة: [مش عارفة] أقول لك إيه؟ ده أنا يوم الخميس عندي فرح ثاني (. ناس

قاريبي=

ليلي: = لأ بتهرجي؟

ميسرة: آه- و الله

ليلي: يا نهار أبيض! أنا كان نفسي جدا تكوني موجودة=

ميسرة: = و أنا كمان (. كان لازم أحضر طبعا فرح زي ده (. يا لهوي::: (. أنا أسفة (. زي ما أكون موجودة و الله بس أنا فعلا مش حاقدر (. بس أنا حسنتي أن أنت تبعتي لي صور كل شوية

ليلي: ربنا يخليكي (. بس أنا كان نفسي جدا أن حضرتك تكوني موجودة

ميسرة: معلش و الله (. بس مش عارفة أعمل إيه؟ أنا أكيد حاجي لكم (. طبعا بعد ما البنبت تتجوز أنا لازم أجي لها أبارك لها

ليلي: متحرش منك يا استاذة ميسرة

## 6- عرض (يشتغل مكانك)

- ليلي: صباح الخير يا ميسرة عاملة إيه؟  
ميسرة: صباح النور يا حبيبتي(.) مش قادرة حاسة إني مصدعة و خلاص مش قادرة  
ليلي: أنت مالكة؟ أنت شكلك تعبان أصلا أوي  
ميسرة: عندي سخنية من إمارح و مش عارفة أنام(.) و قاعدة أرجع=  
ليلي: =طيب أنت جيتي ليه النهاردة؟  
ميسرة: أنت عارفة بقي الحورات دي(.) و ما عنديش أجازات  
ليلي: لأ- روعي يا ميسرة(.) أنت تعبانة=  
ميسرة: =ما كنتش فاكدة إني حافضل تعبانة كده حتى  
ليلي: لأ- روعي و أنا حعمل كل الشغل مكانك(.) مفيش أي مشكلة  
ميسرة: بجد؟  
ليلي: أيوة طبعا يعني(.) طبعا- لازم تروحي(.) أنت شكلك تعبان جدا(.) أنت مش شايفة أنت عاملة إزاي؟  
ميسرة: أنا بصراحة مش قادرة بس مش عايزة أضايك يعني=  
ليلي: =لأ- خالص(.) متقوليش كده طبعا يعني(.) بلا قومي روعي يا بنتي  
ميسرة: طب يا حبيبتي(.) ميرسي خالص(.) كل الورق موجود و أنت عارفة أنا كنت النهاردة حعمل إيه  
ليلي: ما تقلقيش(.) لو في أي حاجة(.) أنا حلكمك(.) بس ما تقلقيش  
ميسرة: ماشي حبيبتي(.) أنا فعلا و الله تعبانة معلش  
ليلي: لا و لا يهملك

## 7- عرض (باكديج أجازة)

- ليلي: ميسرة بقوللك إيه، أنا جيبالك باكديج النهاردة بقي من عند فؤاد في الشركة(.) مش حصدقي أصلا  
ميسرة: بجد؟ باكديج إيه؟  
ليلي: تايلاند للفرد ب15 ألف(.) سبع ليالي(.) شاملة كل حاجة(.) الطيران و الإقامة و all inclusive كمان في الأوتيل  
فأيه؟ أنت و محمود إيه؟  
ميسرة: ده تحفة  
ليلي: أنا و فؤاد حنروح  
ميسرة: بس أنا صعب جدا(.) أنت عارفة العيال  
ليلي: طيب ما تسيبي العيال عند طنط و تعالي أنت و محمود=

ميسرة: لا لا لا مش حينفع و لا ما لسة صغيرة جدا و حاجة صعبة جدا(.). ما أنت عارفة(.). و بعدين مصاريف أوي(.). و لسه البنات حتخش المدرسة(.). بصراحة مش في دماغي خالص مصاريف زيادة عليا(.). الاوفر ده ممكن يبقى حلو (.). آه مناسب لكي(.). بس مش مناسب ليا(.). حبيقي صعب أوي(.). لأ- لأ-

ليلي: كان نفسي نروح سوى أوي

ميسرة: و أنا كمان(.). بس أنا أخري أساسا أسافر السخنة لكن تايلاند(.). حبيقي صعب أوي

ليلي: طيب خلاص- أوك

ميسرة: أنيسطي و أبعثيلي

## 8- طلب(خروج من الشغل قبل المعاد)

ليلي: أستاذة ميسرة أنا كنت عايزة أطلب من حضرتك طلب (.). أنا عارفة يعني أن ده وقت زنقة و في offers و الزباين كثير في المحل بس أنا عندي ظرف شخصي و محتاجة أمشي النهاردة ساعتين ثلاثة بس بدري ميسرة: لأ متقوليش؟

ليلي: والله غصب عني (.). لو حضرتك حتى عايزني بكرة اعد بعد معادي (.). أنا معنديش مشكلة بس النهاردة بس::= ميسرة: = يعني هي حاجة مهمة أوي؟

ليلي: حاجة عائلية و مهمة جدا (.). مش حينفع ما أروحش

ميسرة: أد إيه قبل المعاد؟

ليلي: ساعتين ثلاثة بس

ميسرة: طيب مضبطة مع زميلك و لا إيه الموضوع؟

ليلي: آه حظبط كل حاجة=

ميسرة: أنا مش عايزاهم يتعسفوا

ليلي: أنا حظبط معاهم كل حاجة(.). و زي ما بقول لحضرتك لو حضرتك عايزاني بكرة أقعد بعد معاد الشغل ساعتين ثلاثة دول مكان حد ثاني(.). أنا ممكن أقعدهم أنا معنديش مشكلة والله خالص

ميسرة: طيب خلاص (.). مفيش مشاكل بس أهم حاجة تطبطي مع زميلك(.). و مبيقاش حد مضايق(.). و يعني رتبوا مع بعض كده(.). و موضوع التلات ساعات الإضافية دي نرتبها برضوا

ليلي: ما عنديش مشكلة(.). أنا حظبط حضرتك ما تقلقيش

ميسرة: طيب – ماشي

ليلي: شكرا يا أستاذة ميسرة

## 9- عرض(حلو)

ليلي: ميسرة عاجبك الأكل؟

ميسرة: آه- تحفة بجد تسلم إيدك(.). فظيع

- ليلي: أنا عملت لك كل الحاجات اللي كان نفسك فيها من و أنت هناك لما [قولتيلي عليها]  
ميسرة: [ربنا يخليكي] أنا مش مصدقة(.) تحفة(.) أنا على أخري=  
ليلي: لسة الحلو بقى=  
ميسرة: الحلو إيه؟ أنا خلاص حموت↑=  
ليلي: =عاملة لك أكثر حاجات بتحبيها=  
ميسرة: <لا لا لا مش قادرة>  
ليلي: أنا عملت لك قدرة قادر اللي بتحبيها=  
ميسرة: أحلفي(.) يا لهوي! ليه كده يا ليلي؟ و الله ما قدرة  
ليلي: لأ عشان أنت كان نفسك فيها اصلا من و أنت مسافرة  
ميسرة: طيب بس خليها شوية كده(.) أنت مش شايفة بطني عاملة إزاي؟ مش قادرة  
ليلي: طيب ماشي(.) حاجبيها يعني و نبدأ نأكل  
ميسرة: هاتيها و خليها قدمنا بس نستنى شوية(.) مش قادرة(.) أنت نفسك قادرة بذمتك؟  
ليلي: حنة بس  
ميسرة: خليها خليها كده شوية(.) أنا مش حتكسف يا بنتي(.) ما أنا كلت اللي فات كله  
ليلي: بس حتكلي؟  
ميسرة: حأكّل بس خاليها شوية كده(.) خليها عشان أنا مش قادرة

#### 10- طلب (المطار)

- ليلي: بقوللك إيه؟ أنا دلوقتي عندي مشكلة طابرتي معادها أتغير و الطائرة حتوصل الساعة ثلاثة الفجر و أنا كنت محتاجة حد  
يجي يخذني من المطار =  
ميسرة: =<طيب و فين المشكلة أكيد طبعا(.) من غير ما تقولي أنت هيلة؟>  
ليلي: بجد؟ أصلها ثلاثة الفجر  
ميسرة: معلى يا حبيبتى(.) و إيه المشكلة؟ دي حاجة طارئة يعني مش مشكلة=  
ليلي: طيب(.) ربنا يخليكي(.) متحرمش منك يا ميسرة  
ميسرة: حستناكي(.) متفلقيش يعني  
ليلي: جبعنك كل تفاصيل الطائرة على الواتس آب

#### 11- طلب (لاب توب)

- ليلي: ميسرة بقولك إيه، أنت مسافرة النهاردة خلاص؟  
ميسرة: آه يا حبيبتى(.)

ليلي: طب بقولك إيه، أنت حتسببي لي اللاب توب بقى(.). عشان أنت عارفة اللاب توب بتاعي بايظ=

ميسرة: = لا طبعا- أنا عندي شغل كتير أوي(.). دي سفيرة شغل يا حبيبتي

ليلي: بس أنا اللاب توب بتاعي بايظ بقاله شوية و مصلحتوش(.). و أنت كنت سايبه لي اللاب توب بتاعك بعمل عليه كل الشغل

ميسرة: معلش خدي حاجتك و شوفي حتميلي فين(.). أنا مش حأقدر يا بنتي(.). أنت عارفة إن أنا مسافرة(.). أنت إزاي تسأليني ؟ أنا أستغربت أوي إن أنت بتسأليني السؤال ده! أنا مسافرة السفيرة دي شغل(.). مش حأقدر طبعا

ليلي: مكنتش فاكدة إنك حتخدي اللاب توب كنت فاكدة إن الشركة جايبة لك لاب توب ثاني أو حاجة

ميسرة: لأ- مش جابين لي و لا حاجة

ليلي: يعني مش حينفع تسببيه؟

ميسرة: لأ- خدي الحاجة على usb و اتصرفي(.). معلش بقى

ليلي: ماشي يا ميسرة(.). شكرا

## 12- عرض(ساعة هدية)

ليلي: ميسرة شوقتي الساعة الجديدة دي؟

ميسرة: دي تحفة! أنا عيني عليها أساسا من أول ما دخلت

ليلي: بجد عاجباك؟

ميسرة: و الله تحفة

ليلي: جبتها من على الإنترنت

ميسرة: حلوة جدا(.). إيه بقى جبتها منين قوللي تفاصيل

ليلي: من على الإنترنت و بعشرة دولار(.). خديها أصلا(.). أنا بعد ما جبتها يا بنتي لاقيت عندي واحدة تشببها جدا(.). خديها يا بنتي ما تغلاش عليك=

ميسرة: = لأ(.). مش للدرجة يعني

ليلي: و الله ما تغلى عليك(.). خلاص حتخديها

ميسرة: طيب(.). أدفعلك فلوسها طيب

ليلي: إيه العبط ده(.). لأ طبعا(.). طبعا مش حتدفعي فلوسها

ميسرة: هي حلوة عليك

ليلي: حتبقى حلوة عليك أنت كمان(.). هي شكلها أصلا تحفة عليك(.). خديها بقى(.). خلاص بقى

ميسرة: لا لا

ليلي: يا بنتي هي كان لونها على الإنترنت مختلف عن اللي عندي(.). و لما جت لقيت لونها شببها

ميسرة: ده لونها تحفة دلوقتي

ليلي: ماشي(.). ما هو عندي واحدة شبهها أصلا(.). خلاص بقى خديها(.). و الله مش حتغلى عليكى (.). خلاص مفيش كلام خلاص

ميسرة: خلاص(.). شكرا

ليلي: مبروك عليكى

## لقاء مع سماح

### 1- طلب(شغل في ال weekend)

ليلي: مساء الخير يا ميس سماح

سماح: مساء الخير يا ميس ليلي

ليلي: ميس سماح حضرتك عارفة إن خلاص غمتحان التوفيل يوم الحد صح؟

سماح: آه- إن شاء الله

ليلي: تمام(.). إحنا كنا عايزين نعمل حصص مراجعة يوم السبت(.). و بصراحة أنا محتاجة إن حضرتك اللي تدي التلات حصص المراجعة دول للولاد(.). لأن أنا حبقى واثقة إن حضرتك اللي تراجع معاهم يوم السبت(.). أنا عارفة إنه يوم الأجازة(.). بس أنا كنت محتاجة مساعدة حضرتك إنك تنزلي تراجع مع الولاد يوم السبت من تسعة لثلاثة

سماح: طيب بصي، هو في مشكلتين(.). أول حاجة my believes أنا شايعة إن هما إن شاء الله مش محتاجين(.). عشان هما بإذن الله كويسين(.). تاني حاجة أنا بالنسبة لي صعب جدا جدا إن أنا أنزل يوم السبت لأن أنا عندي إرتباطات عائلية كتير و أصلا مأجلها طول week على أساس يوم السبت(.). حعمل كل الحاجات بتاعتي دي يوم السبت(.). فأنا للأسف الشديد بعذر(.). كان نفسي فعلا أبقى معاكى و أكون موجودة بس للأسف أنا فعلا مش حاقدر

ليلي: طيب خلاص(.). ميرسي يا ميس سماح أوي

### 2- عرض(فلوس)

ليلي: بصي يا سماح أنا بصراحة كده يعني أنت عارفة أنا بحبك أد إيه، و بصراحة أنا بقالى كام يوم شيفاكي مش في أحسن حالاتك خالص مودك مش تمام(.). حتى يعني حساكي في الشغل(0.2) أنا و الله مش بكلمك عشان الشغل(.). بس فعلا حاسة إن مودك مش تمام(.). و بصراحة أنا سألت و عرفت إيه السبب(.). فإني: أنت حابة تتكلمي معيا في حاجة؟ حابة تحكيلى أي حاجة؟

سماح: و الله لأ(.). هو مفيش حاجة بس إن شاء الله بإذن الله كل حاجة ربنا يحلها بإذن الله(.). و إن شاء الله خير



ليلي: طيب:::(.)يعني::: أنا كنت حابة إنني أنا أتدخل في الموضوع ده(.) و حابة إنها تكون بطريقتة ما تضايقتكش خالص(.)  
عشان كده بطلب منك إن أنت تقبلي المبلغ ده و تقبليه مني لأن أحنا صحاب(.) و تقبليه مني لأن أنت محتاجه دلوقتي عشان  
الأزمة تتحل (.) و بعد كده نبقى نشوف حنعمل إيه

سماح: بصي في الحقيقة يا ميس ليلي الموضوع بالنسبة لي كده صعب جدا جدا في الحقيقة يعني(.) أنا عارفة طبعا مين اللي  
قال لحضرتك(.) بس صدقيني أنا لو أتأكدت هو مين (.) أنا حقيقي حزعل منه جدا جدا(.) لأنها حطيتني في موقف مش  
لطيف(.) في نفس الوقت أنا بصراحة مش حأقدر أرفض المبلغ ده(.) لأن أنا فعلا محتاجه جدا فاه:: للأسف الشديد حأطر  
أقبله(.) بس عايزه حضرتك تبقي عارفة إن أنا قابله و أنا مضايقة جدا

ليلي: أنا مش عايزاكي تكوني مضايقة(.) إحنا إخوات (.) و دي حاجة مفيهاش أي مشكلة أي حد ممكن يتحط في الموقف ده(.)  
و مش عايزاكي تزعلي أن حد قالي(.) أنا اللي سألتهم و أنا اللي كنت مهتمة أعرف في إيه لأن أنت مش مضبوطة بقالك كذا يوم  
خالص

سماح: ده شعور طيب منك(.) أنا متشكرة خالص

ليلي: العفو على إيه يا سماح؟

### 3- عرض (توصيلة بالعربية)

ليلي: سماح بقوللك إيه بقى، إحنا خلصنا النهاردة متأخر و أنا العربية معيا النهاردة(.) تعالي بقى روعي معيا (.) يعني كفاية  
القاعدة اللي أنت قاعدتيها معيا و الشغل اللي إحنا إشتغلناه النهاردة بعد معاد الشغل أصلا يعني

سماح: لأ والله مفيش أي حاجة(.) أنا أنبسطت أوي إن أنا قاعدة معاكي extra time يعني كان وقت لطيف(.) و كان وقت  
مثمر مشاء الله(.) بس أنا في الحقيقة مش حأقدر أروح معاكي

ليلي: ليه بس؟

سماح: لا لا لا مفيش مشكلة(.) أنا في حاجات كده لسه خلصها و بعدين حأمشي إن شاء الله

ليلي: ماشي(.) طب خلاص روعي معيا و انزلك في الحطة اللي أنت عايزاها

سماح: لا لا لا مش حينفع خالص

ليلي: أيوة عندك إيه يعني؟ حد حيوصلك و أنت مش عايزة تقولي لي؟

سماح: آه- في حد حيوصلني (.) و أنا رافضة بصراحة إن أنا أقول لك

ليلي: شكلك بتهرجي(.) يا بنتي تعالي معيا↑

سماح: لأ مش بهرج و الله(.) في حد فعلا حيوصلني(.) في حد جاي لي حيوصلني

ليلي: طيب خلاص إذا كان كده أوك

#### 4- طلب (سفر طارئ)

ليلي: سماح عاملة إيه؟ كله تمام

سماح: كله تمام

ليلي: بصي أنت عارفة إن بكرة المعرض بتاع مدريد بتاع السياحة(.) و أنت عارفة إن أنا مسافرة بكرة المعرض

سماح: إن شاء الله(.) تروحي و تيجي بالسلامة

ليلي: إن شاء الله(.) بس هو بصراحة أنا عايزة اطلب منك طلب(.) بصراحة أنا مش عارفة أنا حاطلبه منك إزاي(.) بس أنا مش حاقدر أثق في أي حد غير فيكي يعمل لي الموضوع ده

سماح: تمام-

ليلي: هو أنا عندي ظرف عائلي حصل(.) و أنا للأسف لا يمكن أقدر أسافر بكرة(.) أنا عارفة إن أنت واخدة أجازة(.) و أن أنت كنت مظبطة أجازتك على المعرض(.) بس أنا لما قعدت أفكر(.) سماح مش حينفع أي حد يسافر المعرض و يمثل الشركة غيرك أنت(.) أي حد ثاني أنا مش حابقي قدرة أصلا أثق أنه واقف في المعرض و بيمثل الشركة(.) حابقي حاسة إنه ممكن يعك الدنيا(.) أنت الشخص الوحيد اللي ممكن أثق فيه(.) أنا عارفة إنه طلب مفاجئ(.) المفروض أنك تسافري بكرة و تحضري كل حاجة بكرة(.) بس أنا فعلا معنديش حد غيرك يقدر يعمل حاجة زي دي(.) و عدم سفري ده حاجة غصب عني

سماح: و الله بصي، هو أنا مش عارفة أقول لك إيه؟ أولا طبعاً ثقتك فيا حاجة كويسة جدا(.) حاجة جميلة يعني أنا أعتز بها(.) بس أنت عارفة إن أنا كمان كنت مظبطة أموري إن أنا حاسف مع ولادي(.) يعني مظبطة أموري و عاملة أصلا reservations إن مسافرة مع ولادي أساساً=

ليلي: = طيب هو أنا ممكن أدكي أجازة بدلها(.) يعني تروحي المعرض(.) و ترجعي تخدي الأجازة اللي أنت عايزاها في الوقت اللي أنت تختار به

سماح: طيب بصي بصراحة in this case طيب أوك(.) مفيش مشكلة(.) أينعم هو حبيقي drop شوية عند الولاد و حيقاقوا شوية بس يعني معنديش مشاكل(.) خلاص(.) fine

ليلي: أول ما ترجعي مصر حتأخدي الأجازة اللي أنت عايزاها(.) ظبطي الحجز بتاعك و ظبطي كل حاجة

سماح: خلاص(.) مفيش أي مشكلة بالنسبة لي

ليلي: أنا كنت متأكدة إن أنا أعتمدت على الشخص الصح(.) ميرسي يا سماح أوي

#### 5- طلب (فرح)

ليلي: صباح الخير يا أستاذة سماح(.) عاملة إيه؟

سماح: صباح النور(.) إزيك يا أم هدير

ليلي: الحمد لله أنا كويسة(.) كله تمام(.) أنا كنت جاية أعزم حضرتك على فرح بنتي(.) يوم الخميس الجاي الساعة سابعة(.) و حيشرفني جدا أن أنت تكوني موجودة

سماح: يا حبيبة قلبي ألف مليون مبروك(.) ربنا يفرحك بها يارب

ليلي: حضرتك ساعدتيني كثير(.) أنا عايزة حضرتك تكزني موجودة و تحضري فرحها  
 سماح: يا حبيبة قلبي دي حاجة تشرفني إن أنا أبقي موجودة والله(. ربنا بيارك لك فيها و يكمل لها على خير  
 ليلي: طيب أنت حتيجي حستناكي(. و البنبت حتبقى مستنياكي  
 سماح: بصي هو أنا عندي مشكلة رهيبة(. هو أنا يوم الخميس ده عندي حاجة مش حينفع بأي شكل من الأشكال أأجلها بس أنا  
 عندي إقتراح ثاني(. ممكن تستضيفيني عنك يوم الأربعاء يوم الحنة بتاعتها(. حتى لو أنت مش عاملة حنة ممكن تسمح لي  
 احي أنا أعملها حنة يوم الأربعاء؟  
 ليلي: أه طبعاً- ده شرف ليا يعني(. ربنا ما يحرمني منك أبدا  
 سماح: خلاص(. أنا بعد إنك يعني حأبقى موجودة معها الأربعاء زي ما هي عايزة(. لكن الخميس في الحقيقة مش حأقدر  
 خالص  
 ليلي: طيب خلاص كتر خيرك يا أستاذة سماح(. ربنا ما يحرمني منك أبدا و لا من خيرك  
 سماح: ربنا يكرمك يا أم هدير و يراضيك

## 6- عرض (يشتغل مكانك)

ليلي: صباح الفل يا سماح(. عاملة إيه؟  
 سماح: صباح الفل يا لولو(. الحمد لله  
 ليلي: إيه شكلك تعبان النهاردة  
 سماح: آه والله تعبانة جدا و عيانة و عندي fever من إمبراح و مش مضبوطة خالص=  
 ليلي: = إيه ده ليه كده إيه اللي حصل؟ أنت كلتي حاجة ؟ السخنية دي من إيه؟  
 سماح: مش عارفة و الله(. لأ- أنا ما أكلتش حاجة غريبة(. بس واضح بقى هو ممكن من التكيف و تقلبات الجو دي(. عاملة  
 معيا شغل يعني  
 ليلي: طيب أنت جيتي ليه النهاردة ؟ أنت لسة سخنة؟-  
 سماح: آه- عندي fever ده أنا واخدة كذا حاجة عشان أقدر بس أنزل=  
 ليلي: = طيب هو أنت جيتي ليه؟  
 سماح: في بقى students و كده(. مش حعرف أسيب الدنيا كده و أمشي(. و مش قايلة لحد(. و مش مرتبة الدنيا  
 ليلي: لأ طبعاً- أنا حظبط أنا الدنيا مكانك(. روعي أنت النهاردة و أنا حظبط كل حاجة مكانك  
 سماح: يعني دي مش حاجة حتضايكي يا لولة؟  
 ليلي: لأ طبعاً- تضايقي إيه؟ يلا قومي روعي(. ارتاحي عشان تقدري تنزلي بعد كده(. و أنا حشيل النهاردة كل حاجة (.  
 حظبط كل حاجة(. لو في حاجة(. حكلمك ما تقلقيش خالص  
 سماح: ربنا يخليكي يا لول

## 7- عرض (باكديج أجازة)

ليلي: صباح الخير(.) عاملة إيه كله تمام؟

سماح: صباح النور(.) تمام

ليلي: بقوللك إيه، أنت عارفة بقى فؤاد هو اللي بيحبيب لنا offers بقى بتاعة السفر

سماح: تمام

ليلي: جايب لنا حته offer المرة دي بقى

سماح: امم::: فين؟

ليلي: تايلاند

سماح: أوكي:::

ليلي: للفرد بالطيران بكل حاجة 14 ألف

سماح: لأ(.) بتهزري؟

ليلي: بكل حاجة بالإقامة 7 ليالي 8 أيام(.) بالإقامة بكل حاجة بالأكل بالطيران(.) بكل حاجة(.) 14 ألف للفرد

سماح: ده الكلام ده لحد إمتى إن شاء الله؟

ليلي: الكلام ده الأسبوعين الجايين

سماح: next two weeks بس؟

ليلي: أمم-

سماح: أنت جاية تضايقيني بقى على الصبح؟

ليلي: لأ مش بضايقك(.) أنا عايزة أقول لك عشان نساfer كلنا سوى

سماح: طب أنا بالنسبة لي الأسبوعين الجايين دول عندي كمية حاجات تتعمل(.) غير طبيعية

ليلي: طب ما في حاجات ممكن تتأجل(.) أصل دي سفرية مش حتناجل(.) و offer ده مش حيحي ثاني

سماح: أنا عارفة بس هو أنت عارفة برضوا إن في priorities فلأسف الشديد 15 يوم الجايين فيهم كمية حاجات مأقدرش أأجلها

ليلي: خالص؟

سماح: خالص(.) يا بنتي أنا مثلا بنتي عندها بطولة و مسافرة أسبوع =

ليلي: خلاص أنت قفلتيها خلاص يعني(.) no way

سماح: no way و أنت جايبة offer رهيب يعني

ليلي: عامة يعني ملحوقة(.) أكيد فؤاد لسه حيحبيب لنا offers تانية

سماح: إن شاء الله بإذن لله

8- طلب(خروج من الشغل قبل المعاد)

ليلي: أنا كان عندي طلب يعني لو تقدرتي حضرتك إن أنت تعمليهولي(. أنا عارفة إن إحنا يعني عاملين offers و الزباين كثير الأيام دي(. بس أنا عندي ظرف عائلي النهاردة و محتاجة أمشي بدري ساعتين ثلاثة بس

سماح: يا حبيبتي يا ليلي أنت من البنات اللي الواحد بصراحة ميقدرش معتمدش عليهم(. و وجودك حاجة محورية و أساسية في المكان في الحقيقة(. بس طبعا أنا قدام كل الحاجات اللي أنت بتعملها و شغلك معيا(. طبعا مأقدرش أرفض طبعا(. مأقدرش أرفض طبعا(. إن شالله أنا اللي حشتغل مكانك

ليلي: ربنا يخليكي(. و لو حضرتك عايزاني أقعد بعد كدة ساعات إضافية في أي يوم ثاني(. أنا معنديش مشكلة(. بس أمشي النهاردة ساعتين ثلاثة دول

سماح: لا يا حبيبتي إحنا مفيش ما بينا كده(. مافيش مشاكل

ليلي: شكر ا يا أستاذة سماح

## 9- عرض(حلو)

ليلي: سماح أخبار الأكل إيه؟ عاجبك؟

سماح: تحفة مالوش حل

ليلي: أنا عملت لك كل الحاجات اللي كان نفسك فيها من و أنت مسافرة

سماح: أنت مش متخيلة أنا كان واحشني الاكل ده كله(. و الملوخية رهيبه

ليلي: بجد عاجبتك؟

سماح: و الكشك مش ممكن(. و لا البط

ليلي:بالهنا و الشفا(. لا لسه كل ده كان الحادق(. ده لسه الحلو حندخل على الحلو بقى(. ده أنا مجهزة لك بقى مفاجأة النهاردة(. حاجة من الحاجات اللي أنت بتموتي فيها

سماح: متقوليش؟

ليلي: أنا عاملة لك حاجتين مش حاجة واحدة

سماح: لأ- متقوليش

ليلي: قولي أنت عاملة لك إيه؟

سماح: كنافه؟

ليلي: برافو- و أم على

سماح: لأ-

ليلي: الأثنين(. كنافه و أم علي(. تخيلي؟

سماح: جميل أوي لأوي

ليلي: ف::: إيه حنكلهم دلوقتي؟

سماح: لأ- دلوقتي إيه مافيش مكان خالص لأي حاجة(. أنا مش قادرة أتنفس أصلا

ليلي: طب::: عشر دقائق؟

سماح: لأ- لأ- لأ-

ليلي: طيب نص ساعة؟

سماح: لأ

ليلي: طيب حناكلها إمتي؟

سماح: بصي ممكن take away إيه رأيك؟

ليلي: take away ؟ حتخديهم معاكي

سماح: آه- حأخدهم معيا(.). بس مش حأكل دلوقتي مأقدرش ابدأ(.). بس بشرط محدش يميد إيده فيهم(.). أنا حأخذ الاتنين و أنا ماشية

ليلي: ماشي أنا موافقة على take away ده

#### 10- طلب (المطار)

ليلي: سماح أنا كنت قاية لك إن الطائرة حتوصل تسعة الصبح (.). الطائرة غيروها و حتوصل ثلاثة الفجر

سماح: تمام-

ليلي: طيب أنت حتقدي تيجي تخديني عشان معيا شنط كتير و لا مش حينفع؟

سماح: أنتن بتهزري؟ ده سؤال؟ طبعا- حأجي أنتن واحشاني جدا جدا جدا(.). طبعا-

ليلي: عشان بس المعاد(.). و الساعة ثلاثة الفجر و كده

سماح: لأ- لأ- لأ- أكيد حأجيلك(.). بس أكيد ليا فيهم شنطة صح و لا إيه؟ ((بتضحك و هي بتتكلم))

ليلي: ده أكيد ((بتضحك و هي بتتكلم)) : ماشي يلا أشوفك على خير

سماح: إن شاء الله

#### 11- طلب (لاب توب)

ليلي: سماح هو أنتن حتقعدي مسافرة أد إيه؟

سماح: يعني حسافر شوية

ليلي: طب أنتن حتسيبي اللاب توب صح؟

سماح: آه-

ليلي: طيب ممكن تسيبو هولي أشغل عليه

سماح: لأ- أنا حسيبه هنا بس مش حأديهولك(.). أنا في حاجتين مش بسلفهم(.). الاب توب و العربية

ليلي: طيب ما أنتن كنتن بتسيبهولي

سماح: آه- بس كان under my supervision عشان أنت حتحوطيلي فيه فلاشة و تجيبي لي virus و أنا عندي فيه شغل كثير جدا و مهم (.) بصراحة متز عليش مني يا ليلي (.) help yourself (.) في cybers (.) ممكن تدخل المكنبة بتاعة الكلية في كومبيوتر (.) بس بتاعي لأ

ليلي: خلاص (.) ماشي

سماح: ما تر عليش يا لولة

ليلي: لأ (.) قشطة

## 12- عرض (ساعة هدية)

ليلي: سماح شوفتي الساعة اللي أنا جبتها الجديدة؟

سماح: تحفة- ماشاء الله يا ليلي جميلة جدا

ليلي: جبتها من على الإنترنت

سماح: حلوة أوي ملهاش حل

ليلي: بجد؟

سماح: آه والله-

ليلي: عاجبتك فعلا؟

سماح: جدا- جدا- ما شاء الله

ليلي: طب على فكرة خديها

سماح: لا يا حبيبي ليه؟

ليلي: أصل أنا بعد ما جبتها لاقت عندي واحدة شبهها جدا (.) خديها يا بنتي ما تغلاش عليك و الله

سماح: مش عارفة أقول لك إيه؟ بعيدا عن إنك لبستيها ((بتضحك و هي بتتكلم)) بس أنا عيني فيها و عجباني و حأخذها (.) ميرسي يا لولو يا حبيبتي

لقاء مع أحمد

## 1- طلب (شغل في ال weekend)

خديجة: هاي أحمد إزيك؟ أخبارك إيه؟ كله تمام؟

أحمد: أه- الحمد لله

خديجة: بقولك إيه، أنا عايزاك تنزل يوم السبت معلش (.). تدي ثلاث حصص مراجعة للطلبة (.). عشان امتحان التوفيل خلاص يوم الحد (.). وإحنا محتاجينك ضروري (.). في واحد زميلك أعتذر وأنا مش عارفة أتصرف بصراحة والطلبة عايزينك أنت بالاسم (.). إيه ممكن تيجي ولا إيه النظام؟

أحمد: السبت ده يوم الأجازة بتاعتي =

خديجة: = بس أنت عارف بقي الظروف

أحمد: هو أنا يعني مكنش في مشكلة معايا إني أنزل بس للأسف مسافر في weekend أنا يوم السبت ده أنا مطر أسافر يعني خديجة: مينفعش يتأجل أي حاجة طبعاً بالنسبة لك؟

أحمد: لأ- أنا أسف (.).

خديجة: طيب خلاص مش مهم أنا حأتصرف

## 2- عرض (فلوس)

خديجة: أحمد إزيك؟

أحمد: الحمد لله (.). كله تمام

خديجة: أنا سمعت أن أنت والدك في المستشفى (.). وأن الدنيا مزقة شوية الفترة دي (.). فأنا كنت حابة بس أديك مبلغ كده تمشي به الدنيا

أحمد: ميرسي لذوقك (.). أنا فعلاً كان عندي أزمة (.). بس الحمد لله إمبراح لقيت حل (.). والدنيا is fine now ميرسي لذوقك

خديجة: لا لا لا أنا عارفة المصاريف يا أبني وأكد لما تنقلوا البيت كمان الموضوع حيبقى محتاج فلوس أكثر (.). أنا عارفة (.). وعارفة كمان أنك بتتجوز (.). وعارفة إن الموضوع حيبقى صعب أوي عليك (.). فلازم تخدمهم بقي خلاص (.). وحتى يا سيدي ممكن أبقى أخصمهم من مرتبك الشهر الجاي ولا الشهر الجاية =

أحمد: هو في ال option ده بنفع؟

خديجة: أه- ممكن

أحمد: طب ممكن نخصمهم على شهرين عشان لو على شهر حيبقى كثير عليا

خديجة: أنا لو عليا عايزة أديهم لك من غير حاجة خالص

أحمد: خلاص (.). أوك (.). أنا موافق لو حيتخصموا على شهرين (.). It's fine

## 3- عرض (توصيلة بالعربية)

خديجة: خلاص بقي يا أحمد خلاصنا الحمد لله (.). تعالى بقي أروحك



أحمد: ده كان يوم صعب أوي

خديجة: تعالى أروحك بقى (.) يلا يا أبني

أحمد: لأ- لأ- أنا في واحد صاحبي كلمته وحيدي عليا=

خديجة: إيه يا إبني؟ ما أنت ساكن حاني تعالى أروحك وبالمرة ندرش في العربية

أحمد: معلش (.) والله أنا أتفقت مع صاحبي يعدي عليا عشان رايعين مشوار مع بعض (.) فمعلش خليها مرة ثانية بقي

خديجة: طيب خلاص

أحمد: شكرا (.) شكرا

#### 4- طلب (سفر طارئ)

خديجة: أحمد عامل إيه؟

أحمد: كله تمام

خديجة: أنت عارف أنا كنت المفروض أسافر سفريه شغل كده (.) بس مش حعرف أسافر خالص (.) بقول لكايه متطلع مكاني (.)

حتبقى فرصة كويسة كمان لك

أحمد: هو السفر فين؟

خديجة: أسبانيا

أحمد: أسبانيا

خديجة: أنت كنت حاجز حاجة مع عائلتك حاجة كده؟

أحمد: أه- أنا كنت فعلا طالع مع العيلة بتاعتي (.) بس الشغل أهم

خديجة: طيب هو أنت ينفع ت reschedule السفرية بتاعتك دي (.) ينفع تعيد ترتبها

أحمد: والله أنا حقوللك حاجة لذينة (.) أنا ممكن أشوف لو ينفع اخد عليتي معايا و أنا أدفع تكاليف سفرهم (.) و بكده أسافر للشغل

و كمان أقضي وقت معاهم

#### 5- طلب (فرح)

خديجة: أستاذ أحمد إزيك؟

أحمد: الحمد لله (.) كله تمام

خديجة: بقوللك إيه، أنا نفسي تحضر فرح بنتي حبيقي شرف كبير أوي ليا(.). دي حتموت و تيجي فرحها

أحمد: إيه ده، ده شرف ليا (.). دي حاجة حلوة أوي (.). ألف مبروك

خديجة: الخميس الجاي

أحمد: هو فين الفرحة؟

خديجة: الفرحة عندنا كده في البيت عاملينه فوق السطوح

أحمد: دي حاجة حلوة أوي(.). طب والله حاول حاول (.). أنا بس كنت مرتبط بحاجة (.). مشوار كده=

خديجة: = طيب والنبي أكد عليا لأحسن الوضع عندنا(.). أنت عارف عدد محدود

أحمد: أه- طب بصي يعني (.). لأ- بصي صعب (.). للأسف صعب أنا كان نفسي أجى فعلا

خديجة: تكسر فرحة البنت كده

أحمد: أنا أسف بس غصب عني(.). أنا ممكن أبقي أجيلها أروح لها البيت إن شاء الله بعد ما تتجوز(.). حروح أزورها في البيت

#### 6- عرض (يشتغل مكانك)

خديجة: إيه ده مالك يا أحمد؟ شكاك تعبان أوي

أحمد: أه تعبان أوي(.). اليوم النهارده كان صعب وما نمتش كويس=

خديجة: أنت أصلا شكلك عيان(.). أنت عندك سخنية ولا إيه؟

أحمد: تقريبا داخل في دور برد كده

خديجة: طيب روح يا إبنى أنا ممكن أكمل بقيت اليوم مكانك

أحمد: لا لا متقلقيش=

خديجة: يا إبنى بلا روح مفيش مشكلة

أحمد: أنا متشكر جدا(.). وأنت برضوا لو أحتاجتي أي حاجة (.). أبقي قللي لي متكسفيش(.). ألف شكر

#### 7- عرض (باكديج أجازة)

خديجة: إزيك يا أبو حميد؟

أحمد: الحمد لله تمام

خديجة: أنت عارف إن جوزي بيشتغل في ترافكو(.). جايب حبت offers بقى،

أحمد: إيه بقى؟

خديجة: جايب أوفر سفر لتايلاند (.). تسافر أنت ومراتك و ولادك(.). تسافروا أنتوا الأربعة بأربعين ألف جنيه

أحمد: ياه دي كام night؟

خديجة: =7 nights

أحمد: ياه-

خديجة: إيه رأيك؟ أحجز لك بقى وش(. أنا قولت له أحمد حيعرف من هنا (. حياخد الباكج دي على طولة  
أحمد: بصي أنا بيتهياي للأسف صعب معايا لأن إحنا مظبطين already سفريه الصيف ده فكدته حتبقى (0.3) الفلوس كتير  
عليها

خديجة: يا إبنى دي فرصة متتعوضش

أحمد: مش مشكلة(. مش أنت جوزك على طول شغال هناك(. يعني أكيد ال offers حتفضل(. مش مشكلة الفرصة دي  
خليها مرة ثانية

خديجة: طيب(. ماشي(. براحتك

أحمد: شكرا

## 8- طلب (خروج من الشغل قبل المعاد)

خديجة: إيه الأخبار؟

أحمد: الشغل النهاردة كتير في المحل أنا عارف بس إيه(. كويس(. عندنا أيام كتير بنبقى مريحين فيها

خديجة: بقولك إيه، أنا تعبانة أوي النهاردة ممكن أمشي بدري؟

أحمد: تمشي بدري؟

خديجة: معلش(. معلش(. أنا تعبانة أصلا ومشوفتش عيالي بقالي كتير و بجد أنا تعبانة بقالي ثلاث أيام منمتش

أحمد: ده هما كام يوم اللي بنشتغل فيهم و بيبقى في ضغط كده(. أنت جاية على الكام يوم دول يعني؟

خديجة: أه- لو سمحت لو سمحت ممكن بعد إذنك (. يعني معلش أنا فعلا تعبانة و بعدين في غيري يسد

أحمد: خلاص(. ماشي

## 9- عرض (حلو)

خديجة: إيه أخبار الاكل عجبك؟

أحمد: أه كله تمام

خديجة: بقول لك إيه ده أنا عامله لك كمان أم علي (. حتأكل صوابك وراها(. لازم تأكلها

أحمد: لأ بصي(. أنا مش قادر(. أنا كده زي الفل

خديجة: بس أنا كده(. حضايكك

أحمد: أنا كده زي الفل(. معلش أنا أسف(. كده الأكل تمام بس عشان فعلا أنا لو أكلت أكثر من كده حتعب(. ممكن أخذ معايا حنة و انا مروح

خديجة: ماشي(. أوك

#### 10- طلب(المطار)

خديجة: بقولك إيه يا أحمد عامل إيه؟

أحمد: الحمد لله تمام

خديجة: أنا جاية بكرة الساعة ثلاثة الفجر ينفع تيجي تأخذني

أحمد: بجد و الله؟

خديجة: أه-

أحمد: جبت لي إيه معاك طيب؟ ((بيضحك و هو بيتكلم))

خديجة: يا عم أنا لاقية أكل عشان اجيب لك(. حتيجي تأخذني و لا إيه؟

أحمد: و الله حبيبك(. مع إن في أوبر و كريم بس يلا(. مفيش مشكلة ((بيضحك و هو بيتكلم))

#### 11- طلب (لاب توب)

خديجة: بقولك إيه، أنا عايزة أستخدم اللاب توب بتاعك(. أنا عندي assignment لازم أسلمه بكرة(. هاته بقى

أحمد: لأ- أنا مش حينفع خالص [لأني]

خديجة: < أنا [ بقولك عندي assignment بكرة في إيه مالك يعني؟>= ((بتزق و هي بتتكلم))

أحمد: = < إيه بتزقني فيه هو اللاب توب بتاعي على فكرة(. أنا بقالي ثلاث أسابيع سايبهولك> أنا محتاجه و لو مورايش حاجة حديهولك(. فمعلش أنا محتاجه أنا حشوف لك optionتاني(. صاحبي علي جاي دلوقتي(. ممكن أستلف منه اللاب توب و أديهولك(. بس أنا اللاب توب بتاعي محتاجه(. ماشي؟

خديجة: أوك

#### 12- عرض (ساعة هدية)

خديجة: إيه الاخبار يا أحمد؟

أحمد: كله تمام

خديجة: شوفت جبت حنة دين ساعة من على النت=

أحمد: =أه- حلوة أوي(. ألف مبروك(.)

خديجة: عجبك؟

أحمد: أه- تحفة

خديجة: أنت عارف دي بكام؟

أحمد: لأ-

خديجة: دي بألف جنيه بس

أحمد: ياه- ده إزاي ده كان sale ده و لا إيه؟

خديجة: أه- لو عجبك يا ابني خدها؟

أحمد: لأ- لأ-

خديجة: يا ابني خدها يا ابني مش حتلاقي زيها أصلا (. أنا أصلا عندي واحدة زيها بالظبط

أحمد: يعني أنت عندك واحدة زيها already دلوقتي؟

خديجة: آه-

أحمد: طيب- خلاص- ماشي- حأخدها

## لقاء مع علي

### 1- طلب (شغل في ال weekend)

خديجة: علي إزيك؟

علي: إزيك يا خديجة؟

خديجة: أنا محتاجة منك خدمة=

علي: =أأمريني

خديجة: أنت عارف إن الطلبة عندهم إمتحان يوم الحد(.). زميلك طلع أجازة عارضة و حتاجينك يوم السبت تنزل تدي ثلاث حصص مراجعة من الساعة تسعة للساعة ثلاثة يوم السبت(.). معلىش بقى حتأقل عليك

علي: لأ- أنا يوم السبت ده أنا مش فاضي عندي إلتزامات في البيت

خديجة: أنا محتجاك يعني

علي: ما هو أنا ده أجازتى الوحيدة وأنا معنديش وقت ثاني أعمل فيه حاجات البيت(.). و بقيت الأسبوع شغال حعمل إيه؟

خديجة: يعني أنت بترفض يعني يا علي طلبي (.). ده أنا أول مرة أطلب منك حاجة

علي: أنا نفسي و الله بس ده يوم السبت و انا أجازتي جمعة و سبت فمش حأقدر انزل والله

خديجة: ماشي

## 2- عرض(فلوس)

خديجة: علي مالك شكلك مضايق؟

علي: لا لا مليش و الله شوية مشاكل في البيت كده

خديجة: سمعت أنك عندك أزمة مادية صعبة أوي و الدنيا عندك ملخبطة شوية كمان عشان مصاريف الجواز و كده

علي: أه

خديجة: أنا كنت بس حابة أسلفك المبلغ ده

علي: يعني ده بجد يعني::: زوق من حضرتك جدا بس::: يعني::: شكرا يعني

خديجة: بس خلاص ممكن يتخضم من مرتبك الشهور الجاية يعني لو حابب يعني(.). بس أنا شايفة أن أنت تخدمهم يعني(.). أنت محتاجهم

علي: و الله يعني لو حينفع يتخضموا من مرتبي(.). دي حتبقى ميزة كويسة جدا(.). و حأبقى شاكر جدا يعني

خديجة: مع إنى و الله كنت عايزة أديهم لك كده(.). ده أنت بتشتغل كويس جدا

علي: ياريت يتخضم من مرتبي و حتبقى فكرة كويسة الصراحة

خديجة: يعني أنت كده حتوافق تخدمهم؟

علي: أه- طبعا

## 3- عرض (توصيلة بالعربية)

خديجة: ها يا علي خلصت شغلك خلاص؟

علي: أه-يا فندم كله تمام

خديجة: طيب تعالى بقى أروحك أنت في طريقي

علي: لا- لا- مش مستاهلة خالص=

خديجة: = فيها إيه يا ابني ما تيجي(.). ما أنا عارفة إن أنت معكش عربية(.). ما تيجي أروحك

علي: لا- لا- أنا كده كده أنا حتصرف(.). حاقابل ناس صحابي الأول و بعد كده حأبقى أروح

خديجة: هو أنت يا أبني فيك نفس؟

علي: لا- لا- أنا مش عايزة أتعبك(.). ربنا يخليكي

#### 4- طلب (سفر طارئ)

خديجة: بقول لك إيه أنا كنت طالعة معرض في أسبانيا وللأسف مش حأعرف أطلع خالص و كنت عايزاك تطلع مكاني بكره  
معلش=

علي: = ماشي يا فندم مفيش مشكلة

خديجة: أنا عارفة أنك حاجز سفرية مع عائلتك وكده بس يعني أنا محتاجة لك ضروري

علي: أنا ممكن أأجلها مفيش مشكلة(.). ممكن أأخذ الأسبوع الجاي بداله مفيش مشكلة

خديجة: يعني حتسافر خلاص؟

علي: أكيد(.). طبعا

#### 5- طلب (فرح)

خديجة: أستاذ علي أخبارك إيه؟

علي: إزاي حضرتك؟ عاملة إية؟

خديجة: أنت عارف إن بنتي حتتجوز خلاص (.). ونفسها أوي أنك تشرفنا في الفرح بتاعها=

علي: ألف ألف ألف مبروك و الله(.). هو إمتى الفرح؟

خديجة: الخميس الجاي الساعة سابعة(.). و النبي ما تكسفي

علي: الخميس الجاي؟ هو للأسف أنا الخميس مسافر مع أهلي

خديجة: طب يعني ده البنات (0.2) حتكسر فرحتها كده

علي: والله أنا كان بودي يعني بس أنا للأسف لازم أسافر مع أهلي (.). إن شاء الله يبقى يوم كويس(.). و ألف ألف ألف مبروك

#### 6- عرض (يشتغل مكانك)

خديجة: إيه يا علي شكلك تعبان أوي النهاردة(.). أنت مالك؟

علي: والله عندي برد من إمبارح (.). و سخن و مش عارف أناام خالص

خديجة: طب إيه اللي جابك يا إبنني ما تروح؟

علي: الشغل(.). عندي حصص كثير جدا و مش عارف عمل إيه؟

خديجة: أنا ممكن أخذ حصصك يا إبنى =

علي: = و الله دي نبقي جميل كبير جدا عملتيه ليا

خديجة: خلاص روح و أبقى طمني عليك

علي: خلاص- ماشي- شكرا-

#### 7- عرض (باكج أجازة)

خديجة: بقوللك إيه يا علي، أنا سمعت أنك عايز تسافر آسيا

علي: آه نفسي و الله

خديجة: بقوللك إيه، أنا جوزي جايب حنة دين offer فطبع(.). السفرية كلها 10 آلاف جنيه بالإقامة بتذاكر الطيران بكل حاجة شهر 7 اللي جاي(.). إيه رأيك؟

علي: شهر 7 اللي جاي؟ أنا كنت ظببت سفرية خلاص(.). لو كنت قولتي بدري كنت طلعت و الله(.). طب مينفعش نأجلها ل9 مثلا

خديجة: لأ خالص مينفعش(.). هو بس offer شهر 7

علي: أنا مش حاقدر خالص(.). أنا already حجزت و دفعت و لو cancel دلوقتي حتروح عليا الفلوس

خديجة: يلا معلىش بقى المرة الجاية

#### 8- طلب (خروج من الشغل قبل المعاد)

خديجة: بقوللك إيه يا أستاذ علي، أنا تعبانة أوي و بقلنا ثلاث أيام الزباين مبتخلصش من المحل(.). أنا تعبانة أوي و محتاجة أروح

علي: أنت مالك في إيه؟

خديجة: تعبانة(.). كل يوم بروح متأخر و ساكنة بعيد و بأخذ أربع مواصلات(.). حأعمل إيه

علي: طيب خلاص(.). أول ما الدنيا تهدى كده [و:::]

خديجة: [أنا عايزة] أمشي دلوقتي الله يخليك

علي: طيب خلاص مش مشكلة حنغطيكي(.). بس حاولي تيجي بكرة بدري عشان نقفل بقى المزانة و كده

خديجة: كتر خيرك

#### 9- عرض (حلو)

خديجة: إيه رأيك في الاكل يا علي؟

علي: و الله تحفة زي الفل (.). ده أنا كلت كمية أكل مأكلةتهوش في بيتنا

خديجة: ده أنا بقى عاملة لك أم علي اللي بتحبتها مخصوص



علي: أنا مبحبش أم علي

خديجة: وعاملة لك بسياسة و بسبوسة

علي: طب نستنى شوية بس (.) و بعد كده نأكل (.) أنا مش حأقدر أكل الأكل ده كله (.) و أنا دبتهها جامد على الغدا

خديجة: طيب يعني أنت بتقول لي لأ بعد ما أنا عملته

علي: طيب خليه شوية نشرب الشاي و نشوف كده (.) حأعمل إيه طيب مش قادر

خديجة: خلاص حلفو هولاك

## 10- طلب (المطار)

خديجة: يقول لك إيه يا علي أنا راجعة بكرة الساعة 3 الفجر (.) ربنا يخليك معنديش حد يجيني من المطار (.) ما تيجي تخدني

علي: أنت تأمريني

خديجة: حتيجي تخدني بجد؟

علي: أثنين و نص حبقى مستنيكي

خديجة: ربنا يخليك

## 11- طلب (لاب توب)

خديجة: يقول لك إيه ما تجيب اللاب توب عندي امتحان بكرة ز محتاجة اللاب توب أشتغل عليه

علي: <يا بنتي مش حينفع يا بنتي (.) أنا مسافر بكرة (.) أنت عبيطة >

خديجة: <إيه في إيه؟ أنت مالك بقالك فترة بترخم عليا>

علي: <مش برخم عليك (.) يا بنتي عندي شغل أنا>

خديجة: طب ماشي أنا عندي quiz بكرة يعني (.) اللاب توب بتاعي بايظ ما أنت عارف

علي: ما تصلحه؟

خديجة: أيوة (.) بس أنا محتاجة دلوقتي

علي: يوووه

خديجة: عندي quiz بكرة=

علي: =طيب ما أنا عندي شغل أعملك إيه (.) روح cyber و لاإنزلي أتصرفي (.) ما إحنا لما كنا في سنك كنا بنتصرف يعني

خديجة: يعني أنت مش حتسيبهولي

علي: لأ مش حسيبهولاك

## 12- عرض (ساعة هدية)

خديجة: يقولك إيه، أنا جايبة حنة ساعة جديدة فطبعة

علي: عاجبني أوي أصلا (.) من ساعت ما جيت أنا شوقتها (.) و كنت حسالك جايها من فين؟

خديجة: جبتها من النت

علي: دي بكام دي؟

خديجة: دي ب 500 جنيه (.) كان نازل عليها تخفيض

علي: و الله سعرها كويس أوي

خديجة: يا أبني خدها

علي: لأ طبعاً في إيه (.) بطلي هبل

خديجة: يا أبني ما أنا عندي واحدة زيها

علي: بلاش هبل (.) خلاص أنا حابقي أجيب واحدة

خديجة: لأ خلاص حتخدها (.) و الله لأنت وخدها

علي: ماشي- ماشي- بس أبقى ورنى أن أنت عندك واحدة تانية عشان لو لأ حرجعها لك

### لقاء مع وسام

#### 1- طلب (شغل في ال weekend)

خديجة: هاي و سام إيه الأخبار؟ عامل إيه؟

وسام: هاي خديجة إزيك

خديجة: أنت عارف إن عندنا غمتحان يوم السبت و مستر محمد اللي بيدي class التوفيل المراجعة مش حيقدر يجي (.) فينفع

تنزل معلش يوم أجازتك يوم السبت الجاي ينفع؟

وسام: مش عارف أصل أنا مرتبط بمواعيد تانية يوم الأجازة و::: صعب إن أنا أنزل أشتغل كمان already أنا تعبان من كل

شغل الأسبوع

خديجة: مش حينفع خالص يعني؟=

وسام: = حيقى صعب جدا

## 2- عرض (فلوس)

خديجة: أنا سمعت أن عندك أزمة الفترة اللي فاتت مشكلة مادية

وسام: آه للأسف(.) المدارس بقت غالية أوي فأنا مش عارف أدفع المصاريف

خديجة: طيب بص أنا كنت عارفة الظروف اللي أنت فيها فكنت حابة أديك مساعدة يعني

وسام: ميرسي جدا والله(.) أنا ممكن أستأذنك أنا ممكن أردهم بعدها(.) أول ما الظروف تفك و كده حردهم على طول

خديجة: أنا ممكن برضوا أخصمهم من المرتب بتاعك

وسام: ماشي(.) ممكن برضوا يبقى كأنهم تقسيط(.) أنا موافق

## 3- عرض (توصيلة بالعربية)

خديجة: إحنا النهاردة اشتغلنا كثير أوي(.) أنا خلاص تعبت(.) إيه رأيك أروحك في سكتي عشان عربيتك بايطة؟

وسام: ربنا يخليكي(.) شكرا(.) أنا بتصرف(.) أنا نازل مع صحابي كده(.) فخلاص حتصرف يعني

خديجة: بجد؟ يعني مش محتاج أوصلك؟

وسام: ميرسي(.) ربنا يخليكي

## 4- طلب (سفر طارئ)

خديجة: وسام أنا معرض أسبانيا مش حأقدر أطلع له للأسف عشان عندي ظروف و كده فعائزك تطلع مكاني(.) بس أنا سمعت أنك عندك سفرية مع عالتك إيه النظام؟

وسام: ممكن سفرية عالتني نأجلها و نخليها الأسبوع اللي بعد اللي الجاي

خديجة: حتطلع يعني؟

وسام: معنديش مشكلة

## 5- طلب (فرح)

خديجة: أستاذ و سام أخبارك إيه؟

وسام: إزيك؟ الحمد لله تمام

خديجة: أنت لازم تحضر فرح سلمى بقى الخميس اللي جاي=

وسام: =إيه ده؟ ألف مبروك

خديجة: أنت عارف يعني إن ده حيشر فنا لو جيت

وسام: ربنا يخليكي ده شرف ليا بس للأسف أنا مرتبط بحجرات تاني [ف:::]  
خديجة: [ليه بس] ده أنت حتكسفها كده و تكسر بنفس البننت =

وسام: = لأ خالص (.) ربنا يخليكي بس أنا مش حأقدر (.) هنيها بقى و قللي لها إني بقوللها مبروك

خديجة: بس أنت حتيجي لها البيت صح؟

وسام: طبعاً (.) لازم إن شاء الله

#### 6- عرض (يشتغل مكانك)

خديجة: شكلك تعبان أوي النهاردة (.) هو أنت عيان؟

وسام: أه النهاردة حرارتي 40 فبجد مش قادر

خديجة: إيه ده؟ طيب ليه مقولتلش يا أبني كنت أشتغل مكانك

وسام: ما أنا بجبب الشغل و كده (.) أنت عارف

خديجة: أنا ممكن أخذ الحصص بتاعتك لو حابب

وسام: يعني مش حيضايك في حاجة؟

خديجة: لأ خالص

وسام: يعني مش مرتبطة بمواعيد؟

خديجة: لأ

وسام: طيب تمام (.) ميرسي لكي

#### 7- عرض (باكديج أجزة)

خديجة: وسام أنا سمعت أنك بقالك كتير نفسك تسافر (.) أنا جوزي جاييلك بقى حنة دين offer للسفر لتايلا ند

وسام: بجد و الله؟

خديجة: أه- 30 ألف جنيه

وسام: يا نهار أبيض (.) ده بجد حلو جدا (.) ده أمتى؟

خديجة: يوم 6/10

وسام: لا::: للأسف حبيقي عندي شغل ساعتها

خديجة: طيب ما تظبط بقى و تسافر

وسام: مش عارف (.) ممكن أرد عليكس بعدين

خديجة: للأسف لازم ترد عليا دلوقتي (.) ينفع و لا لأ

وسام: لأ و الله حبيقي صعب (.) للأسف (.) و ميرسي جدا أنك فكرتي فيا

#### 8- طلب (خروج من الشغل قبل المعاد)

خديجة: أستاذ أنا تعبانة جدا الصراحة (. ) و بقالنا كذا يوم بنروح متأخر و أنا كنت عايزة أمشي الصراحة (. ) ينفع أمشي؟  
وسام: هي الساعة كام دلوقتي؟

خديجة: الساعة بقت 9 و أنا تعبانة الصراحة يعني (. ) و حضرتك عارف إن إحنا بقالنا ثلاث أيام متبهدين  
وسام: ماشي (. ) أوك (. ) أنت أشتغلتي كتير أوي الأيام اللي فاتت  
خديجة: ربنا يخليك

## 9- عرض (حلو)

خديجة: بقوللك إيه بقى؟ إيه رأيك في الغدا النهاردة  
وسام: زي الفل تسلم إيدك  
خديجة: أنت ناقص بقى تأكل أم علي  
وسام: لأ أم علي إيه؟ أنا خلاص  
خديجة: مش حينفع يعني (. ) دا أنا عملها مخصوص (. ) دا أنا تعبانة فيها دي  
وسام: لأ انا مش قادر (. ) و الله ربنا يخليكي بس عشان بطني كذا حموت خلاص  
خديجة: طب و مين حيكلها؟  
وسام: يعني ممكن شوية كده و أخدها في البيت معيا و لا حاجة  
خديجة: ماشي يا عم حلفالك

## 10- طلب (المطار)

خديجة: بقوللك إيه أنا راجعة بقى بكرة الساعة ثلاثة الفجر بس مش لاقية حد يجيني=  
وسام: = أنا معاك يا بنتي طبعاً (. ) جاية الساعة كام؟  
خديجة: ثلاثة الفجر  
وسام: خلاص أنا حاجي أخذك  
خديجة: بجد؟  
وسام: أه- طبعاً  
خديجة: شكراً

## 11- طلب (لاب توب)

خديجة: بقوللك إيه أنا عندي assignment بكرة و محتاجة اللاب توب بتاعك ضروري عشان أشتغل عليه  
وسام: لأ لاب توب إيه؟ ده أنا عندي شغل كتير جدا  
خديجة: أيوة بس أنت عارف إن دي فترة امتحانات يعني

وسام: < هو أنت بجد كل شوية تبوظي اللاب توب بتاعك يعني؟ مش حينفع كده يعني >

خديجة: يعني أنت حتسينيني أضيع يعني

وسام: < لا أنزلي بقى أي نت كافيه و لا حاجة ظبطي حاجتك بقى >

## 12- عرض (ساعة هدية)

خديجة: بقوللك إيه جبت حنة دين ساعة من souk.com

وسام: لا والله؟

خديجة: إيه رأيك؟

وسام: دي حلوة جدا

خديجة: طب ما تخذها يا أبني والله عندي زيها

وسام: لا لا لا أخذ إيه؟

خديجة: عندي زيها يا أبني خلاص خذها في إيه؟

وسام: مش عارف (.). عندك واحدة تانية متأكدة يعني؟

خديجة: عندي غيرها عندي غيرها

وسام: ربنا يخليكي (.). ميرسي جدا